



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**  
**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS BAJO LA**  
**METODOLOGÍA MICROSAVE PARA**  
**COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CASO ETAPA”**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCION DEL**  
**TITULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO

**DIRECTOR:**

ECO. C.P.A. TEODORO EMILIO CUBERO ABRIL

**CUENCA – ECUADOR**

**2015**



## RESUMEN

Con los cambios y conocimientos que se viene generando cada día alrededor del mundo en las instituciones financieras con un sin número de acontecimientos envueltos en la incertidumbre con los que podemos lidiar. Estas pueden ser oportunidades con grandes ventajas o desventajas. La implementación de procedimientos implica procesos, pasos, tecnología y conocimiento en el área para desarrollar un trabajo excelente y que permita manejar una buena organización.

El propósito de la presente tesis es implementar y aplicar un nuevo método para el área financiera llamado MICROSAVE, en la cooperativa.

Esta metodología les ayudara a identificar, de manera integral, los pasos en los procedimientos dentro de las áreas de: Crédito, Captaciones, Cobranzas, Lavado de Activos y Caja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA”, ya que es una herramienta para análisis de riesgo institucional, como un método para calcular la suficiencia de los controles internos.

Este trabajo puede emprenderse fácil y claramente una vez que se cuente con la instrucción correcta y el tiempo suficiente, siempre y cuando la gerencia este de acuerdo para la implementación y aplicación del mismo, ya que puede resultar en un mayor aumento de eficiencia, satisfacción del cliente y rentabilidad en la cooperativa.

Como objetivo primordial en los procedimientos es reunir, organizar y visualizar los datos en los procesos para ser analizados eficientemente.

Como resultado de la aplicación de la metodología MICROSAVE se podrán identificar riesgo, en los controles internos aplicando los procedimientos en las diferentes áreas mencionadas anteriormente.

## PALABRAS CLAVES

Metodología Microsave, riesgo, procedimientos, créditos, captación, cobranzas, lavado de activos, caja, financiera, cooperativa.

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## ABSTRACT

Financial procedures manual beneath the methodology Microsave for cooperatives of saving and credit accounts case: ETAPA executive summary.

The changes and knowledge around the world in everyday financial institutions, come generating uncountable events involve in uncertain terms that we can deal with it.

These events could be opportunities with huge advantages and disadvantages.

The application of these procedures implicate processes, steps, technology and skills to develop an excellent paper work that allows us better manner to handle this situation in order.

The purpose of presenting the thesis is to implicate and apply a new methodology in the financial area of the institution called Microsave.

This methodology will help integrally to identify steps in the procedures and areas of the institution such as; credits, policies, collections, money laundering, cashier attendance in cooperative's saving and credit account ETAPA.

The method is a tool as well to analyze institutional risks, as to calculate the competence of internal accounting controls.

The method is easy and clearly to undertake once we count with right instructions and enough time, besides, of the management authorization for the implementation of this method, it can be the result to increase efficiency, customer satisfaction and gain more profitability in the institution.

As fundamental objective in this procedure we have to collect, organize and visualize data about the processes to be analyzed correctly.

As a result, of applying this methodology called Microsave we could identify the risk in the internal controls in different areas before mentioned.

### Keywords

Methodology Microsave, risk, procedures, credits, policies, collects, money laundering, accounting box, financial, cooperative.

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN.....  | 2  |
| ABSTRACT .....  | 3  |
| ÍNDICE .....  | 4  |
| CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR.....                                  | 8  |
| CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL .....                             | 10 |
| AGRADECIMIENTO .....  | 12 |
| DEDICATORIA .....   | 14 |
| INTRODUCCION.....   | 16 |
| CAPITULO I.....   | 17 |
| GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA           | 17 |
| 1.1 OBJETIVO .....  | 17 |
| 1.2 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA .....                     | 17 |
| 1.2.1 Historia .....  | 17 |
| 1.2.2 Nuestras Oficinas .....                                       | 18 |
| 1.2.3 Tipo y Calidad de Socios .....                                | 18 |
| 1.2.4 Quienes somos.....  | 18 |
| 1.2.5 Horarios de Atención .....                                    | 19 |
| 1.3 BENEFICIOS QUE PRESTA.....                                      | 19 |
| 1.3.1 Cultura de Ahorro .....                                       | 19 |
| 1.3.2 Coadseguros .....   | 20 |
| 1.3.3 Sistema de Préstamos.....                                     | 20 |
| 1.3.4 Fondo Mortuario .....   | 20 |
| 1.3.5 Servicio Medico .....   | 21 |
| 1.4 TIPOS DE CRÉDITOS QUE OTORGA .....                              | 21 |
| 1.4.1 Créditos .....  | 21 |
| 1.4.2 Crédito Ordinario .....                                       | 21 |
| 1.4.2.1 El monto máximo del préstamo ordinario es de \$18.000 ..... | 22 |
| 1.4.2.2 El monto máximo del préstamo urgente es de \$300.....       | 22 |
| 1.4.3 Crédito Emergente.....  | 22 |
| 1.4.3.1 El monto máximo del préstamo emergente es de \$3.000 .....  | 22 |
| 1.4.4 Crédito Productivo .....                                      | 23 |
| 1.4.4.1 El monto máximo del préstamo productivo es de \$3.000.....  | 23 |
| 1.4.5 Ahorros .....   | 23 |

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |    |
|---|----|
| 1.4.5.1 Sistemas de Capitalización .....  | 23 |
| 1.4.5.2 Sistemas de Ahorros .....   | 24 |
| 1.4.6 Fondos de Cesantía.....   | 24 |
| 1.5 PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017 .....  | 25 |
| 1.5.1 Valores Cooperativos.....   | 28 |
| 1.5.2 Principios Cooperativos .....   | 28 |
| 1.5.3 Síntesis Histórica de la Cooperativa de Etapa .....   | 28 |
| 1.6 LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....   | 30 |
| 1.7 ANALISIS FODA DE LA COOPERATIVA .....   | 31 |
| 1.8 CONSTRUCCIÓN DE LA VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL .....  | 32 |
| 1.8.1 Misión Institucional.....   | 33 |
| ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....  | 34 |
| 1.9 ÓRGANOS INSTITUCIONALES .....   | 35 |
| 1.10 ESTRUCTURA ORGANICA.....   | 36 |
| CAPITULO II.....  | 59 |
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....  | 59 |
| 2.1 OBJETIVO .....  | 59 |
| 2.2 FUNDAMENTACION TEORICA.....   | 59 |
| 2.2.1 CONTEXTO DEL COOPERATIVISMO .....   | 59 |
| 2.2.1.1 Como Nacieron Las Cooperativas.....   | 59 |
| 2.2.2 ACTITUDES PARA SER COOPERATIVISTAS .....  | 60 |
| 2.3 APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS .....   | 61 |
| 2.4 REGULACIÓN PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO .....   | 62 |
| 2.4.1 Solvencia y Prudencia Financiera .....  | 62 |
| 2.5 REGULACIÓN DE CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE ADECUACIÓN DE ESTATUTOS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CORPORACIONES ..... | 63 |
| 2.8 METODOLOGÍA MICROSAVE .....   | 64 |
| 2.8.1 Introducción .....  | 64 |
| 2.8.2 Definición y características .....  | 65 |
| 2.8.3 Importancia de los procesos en la cooperativa .....   | 66 |
| 2.8.4 Diferencia entre proceso y procedimiento .....  | 66 |
| 2.8.4.1 Proceso.....  | 66 |
| 2.8.4.2 Procedimiento .....   | 66 |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |    |
|---|----|
| 2.8.4.3 Mejora continua de procesos.....  | 67 |
| 2.8.4.4 Planificar .....  | 68 |
| 2.8.4.5 Ejecutar .....  | 68 |
| 2.8.4.6 Corregir .....  | 69 |
| 2.8.4.7 Verificar .....   | 69 |
| 2.9 GESTION DE RIESGOS .....  | 70 |
| 2.10 CONTROL INTERNO.....   | 74 |
| 2.11 MANUAL DE PROCESOS .....   | 76 |
| 2.11.1 Definición.....  | 76 |
| 2.11.2 Objetivo .....   | 76 |
| 2.12 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....   | 77 |
| 2.12.1 Definición.....  | 77 |
| 2.12.2 Objetivos.....   | 77 |
| 2.12.3 Contenido del manual de procedimientos .....                                   | 77 |
| 2.12.4 Importancia .....  | 78 |
| 2.12.5 Políticas de Control.....  | 78 |
| 2.12.6 Normas de Redacción .....  | 78 |
| 2.12.7 Alcance.....   | 79 |
| 2.12.8 Responsabilidades.....   | 79 |
| 2.12.9 Pasos claves para la elaboración del manual .....                              | 79 |
| 2.12.10 Diagrama de flujo.....  | 85 |
| 2.12.11 Utilidad de los diagramas.....  | 85 |
| 2.12.11.1 Tipos de diagramas .....  | 86 |
| 2.12.11.2 El uso de los diagramas en la cooperativa .....                             | 86 |
| 2.12.12 Criterios para los diseños de diagramas de flujo.....                         | 87 |
| 2.12.13 Descripción narrativa del diagrama de flujo.....                              | 88 |
| CAPITULO III.....   | 90 |
| APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.....   | 90 |
| 3.1 OBJETIVO .....  | 90 |
| 3.2 PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS A LA COOPERATIVA ETAPA ..... | 90 |
| 3.2.1 Introducción .....  | 90 |
| 3.2.2 Objetivo general de la propuesta .....  | 90 |
| 3.2.3 Objetivos específicos de la propuesta.....                                      | 91 |
| 3.2.4 Normativa General.....  | 91 |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|  |     |
|--|-----|
| 3.2.5 Áreas de Aplicación .....                              | 91  |
| 3.2.6 Diagnóstico para la aplicación de la práctica:.....    | 91  |
| 3.3 CRÉDITO .....  | 95  |
| 3.3.1 Definición: .....                                      | 95  |
| 3.3.2 Misión: .....  | 95  |
| 3.3.3 Funciones: .....                                       | 95  |
| 3.3.4 Principios para la concesión de créditos. ....         | 96  |
| 3.3.5 Tipos de Crédito: .....                                | 96  |
| 3.3.6 Estructura .....                                       | 97  |
| 3.3.7 Manual de Funciones Administrativas- Financieras ..... | 98  |
| 3.3.8 Objetivos del Manual .....                             | 98  |
| 3.4 ACCESO A CREDITO ORDINARIO .....                         | 102 |
| 3.5 ACCESO A CREDITO PRODUCTIVO .....                        | 112 |
| 3.6 ACCESO A CREDITO EMERGENTE-ETAPA.....                    | 121 |
| 3.7 ACCESO A CREDITO URGENTE .....                           | 129 |
| 3.8 ACCESO A CREDITO VOLUNTARIO .....                        | 136 |
| 3.9 COBRANZAS .....  | 145 |
| 3.10 CAPTACIONES.....  | 165 |
| 3.11 LAVADO DE ACTIVOS .....                                 | 209 |
| 3.12 CAJA.....   | 224 |
| CAPITULO IV .....  | 232 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                         | 232 |
| CONCLUSIONES .....   | 232 |
| RECOMENDACIONES .....  | 233 |
| BIBLIOGRAFÍA.....  | 235 |
| ANEXOS .....   | 236 |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca  
Cláusula de derechos de autor

Yo, **Karla Marcela Martínez Toledo**, autora de la tesis “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS BAJO LA METODOLOGÍA MICROSABE PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CASO ETAPA**”, reconozco y aceptó el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o pro conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de **CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicara afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Karla Marcela Martínez Toledo  
C.I.0104407978





Universidad de Cuenca  
Cláusula de derechos de autor

Yo, **Rosa Alexandra Jimbo Sinchi**, autora de la tesis **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS BAJO LA METODOLOGÍA MICROSAVE PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CASO ETAPA”**, reconozco y aceptó el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o pro conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de **CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicara afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Rosa Alexandra Jimbo Sinchi  
C.I.0105020986



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Cláusula de propiedad intelectual

Yo, **Karla Marcela Martínez Toledo**, autora de la tesis **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS BAJO LA METODOLOGÍA MICROSAVE PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CASO ETAPA"**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Karla Marcela Martínez Toledo  
C.I. 0104407978

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca  
Cláusula de propiedad intelectual

Yo, Rosa Alexandra Jimbo Sinchi, autora de la tesis “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS BAJO LA METODOLOGÍA MICROSAVE PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CASO ETAPA”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Rosa Alexandra Jimbo Sinchi  
C.I. 0105020986



## AGRADECIMIENTO

“Aceptar los desafíos, dificultades y retos ha sido la mejor decisión para el camino de la felicidad y poder llegar al camino final de una meta aspirada”

Quiero agradecerle a Dios por los tres dones que me regalo durante este tiempo: la vida, salud y fuerzas, para poder continuar adelante, por cuidarme, protegerme y guiarme durante todo mi camino y por cada una de las oportunidades y dificultades que se me cruzaron en el camino para poder alcanzar mi meta.

A mis padres, en especial quienes fueron mis mejores amigos y guías, que con sus consejos han sabido corregir de mis errores y apoyarme en lo que me propongo.

A mis hermanos que gracias a su apoyo, confianza que me han brindado durante todo este tiempo de debilidad, ya que ellos estuvieron conmigo en los malos y buenos momentos junto a mí.

A mi Director de Tesis al Econ. Teodoro Cubero, quien por su comprensión y tiempo brindado por sus conocimientos necesarios para poder culminar esta tesis y llevarlo a la práctica.

Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA quienes nos abrieron sus puertas de la Cooperativa y siempre estuvieron prestos a colaborarnos en todo lo necesario para llevar a cabo el desarrollo de la presente tesis.

A la Ing. Elizabeth Maza y Familia, gracias por su apoyo y confianza incondicional durante este lapso de vida, por guiarme durante todo este tiempo y así poder realizar un trabajo excelente.

Y por último a toda mi familia y amistades que estuvieron de principio a fin, que gracias a sus ánimos, apoyo, consejos y compañía en los momentos más difíciles de mi vida estuvieron siempre conmigo.

**“Gracias señor porque un resbalón no es caída”**

**Alexandra Jimbo**

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por haberme regalado salud y vida para culminar una etapa muy importante en mi vida.

Quiero agradecer a mi madre quien ha sido y será el apoyo incondicional desde el instante en que me dio la vida, hasta ahora que logro alcanzar esta meta académica.

A mi esposo quien me apoya siempre, quien sin importar el largo camino que representa alcanzar los objetivos, siempre ha representado la fortaleza desde el momento que unimos nuestras vidas.

A mis hijas que son el motor que inspiro llegar a término mi trabajo académico.

A mi director de Tesis Eco. Teodoro Cubero, quien dedicó tiempo y esfuerzo para que este trabajo represente un verdadero aporte académico de referencia para mis compañeros.

A mis maestros quienes impartieron sus conocimientos y experiencias conmigo y lograron sembrar en mi persona conocimientos para que más tarde los vea aplicados en esta meta alcanzada.

Finalmente también doy gracias a todas las personas; familiares y amigos que cerca o lejos igual me brindaron su amistad, apoyo y buenos deseos.

**SOLO QUIERO EXPRESAR GRACIAS!!!!!!!**

**Karla Martínez**



## DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a todas las personas que me supieron brindar apoyo, felicidad, confianza, amistad, amor durante todo el transcurso de mi vida:

A Dios porque fue mi guía principal en mi vida, para poder salir adelante, cuando estaba a punto de caer, me dio la fuerza y valor para seguir de pie.

Mis padres: Adolfo y Rosa quienes fueron mi motivación más grande para el éxito profesional, ya que me enseñaron que las cosas en la vida se obtiene con humildad, sacrificio, paciencia, esfuerzo y dedicación.

A mis hermanos, que con su ejemplar forma de vida, me han enseñado a salir adelante, y con su amor incondicional siempre han sido un pilar fundamental en mis triunfos.

A mis abuelitos, Clemente y María Cruz por su cariño, amor y comprensión que me supieron brindar en cada momento, quienes orientaron mi vida por el rumbo de la superación.

A mis sobrinas, por inspirarme al camino de la superación, para ser motivo de su admiración.

A mi querida amiga Karla Martínez, por ser mi compañera para el desarrollo de este gran trabajo, ya que juntas pasamos buenos y malos momentos, pero a pesar de todas las dificultades que se nos presentó en el camino siempre estuvimos iguales y logramos salir adelante.

**“Ya que a la final todo esfuerzo y sacrificio tiene su recompensa.”**

**Alexandra Jimbo**

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo y mi meta alcanzada a Dios ya que con su bendición diaria me fortalece y hace mi vida dichosa a lado de mis seres queridos.

A mi madre Lourdes quien con sus acertados consejos y amistad sincera apoyo mis decisiones y con alegría celebra ahora mis logros.

A mi esposo Diego, por ser mi compañero de vida quien está conmigo en las buenas y malas circunstancias, y me brinda su amor incondicional.

A mis amadas hijas Belén, Camila y Victoria, quienes son mi inspiración cada día y me hacen merecedora de su cariño y alegrías.

A mi amiga y compañera Alexandra Jimbo ya que juntas vivimos y compartimos esta linda experiencia, apoyándonos mutuamente, superando obstáculos que se presentaron en el camino.

**Karla Martínez**



## INTRODUCCION

El propósito de este trabajo de tesis es desarrollar un “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA bajo la “METODOLOGIA MICROSAVE” a fin de determinar los eventos de control interno que puede verse en el desarrollo de cada una de las áreas: Crédito, Captaciones, Cobranzas, Lavado de Activos y Caja, así como las medidas de aplicar que pueden materializarse por ser parte del giro de la institución y cuales no se podrían tolerar por que provocarían pérdidas difíciles de solventar.

El primer capítulo contiene una breve descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, destacando su desarrollo histórico, misión, visión y objetivos estratégicos. Se incluye también el análisis de algunos estados financieros relevantes para ver como esta su desempeño en la cooperativa, lo cual damos a conocer Estados Financieros de la misma, también las funciones que desempeñan cada una de las áreas.

En el segundo capítulo se presenta una breve historia acerca de las cooperativas bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, enfocándose en el desarrollo teórico de la Metodología Microsave, definiciones, objetivos, importancia, sistemas de control, los tipos de diagramas, simbologías a utilizar.

En el tercer capítulo es la aplicación de la propuesta del manual de procedimientos bajo la metodología Microsave en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, en cada una de las áreas financieras como son: Crédito, Captaciones, Cobranzas, Lavado de Activos y Caja, realizando sus respectivos flujogramas para la aplicación de la misma en la cooperativa que se está desarrollando y así poder tener resultados con mayor eficiencia.

Finalmente en el cuarto capítulo expondremos las conclusiones y recomendaciones pertinentes para la cooperativa.

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





## CAPITULO I

### GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA<sup>1</sup>

#### 1.1 OBJETIVO

Realizar un conocimiento general de la cooperativa



#### 1.2 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA

##### 1.2.1 Historia

La cooperativa de ahorro y crédito de ETAPA ha venido atendiendo a sus socios desde el año de 1979 en que fue creada con el fin de apoyar a los empleados y trabajadores de la empresa ETAPA EP, mediante el fomento del ahorro y el acceso a créditos, que ayudaron a mejorar la calidad de vida de todos sus afiliados.

Hemos crecido constantemente desde el primer día, brindando confianza a nuestros clientes, con solvencia, dinamismo y un espíritu de superación que nos han permitido convertirnos en una cooperativa sólida y con excelentes proyecciones a futuro.

---

<sup>1</sup> [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## 1.2.2 Nuestras Oficinas



Están ubicadas en el centro Histórico, en el 2do piso del Edificio SODILIBRO, en la calle Benigno Malo 5-80 entre Juan Jaramillo y Calle Larga oficina # 201.

## 1.2.3 Tipo y Calidad de Socios



Nuestros socios son servidores de la Empresa ETAPA EP en General; esto es trabajadores y empleados públicos, tanto permanentes como contratados, de libre remoción y algunos socios que son familiares directos de nuestros socios, además del personal que labora en la Institución.

## 1.2.4 Quienes somos



### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, está integrada básicamente por servidores de la empresa ETAPA EP, con un sistema de administración, capitalización y organización propias de su organización.

### 1.2.5 Horarios de Atención



#### **Lunes a Jueves**

08H30 a 13H00

14H30 a 18H00

#### **Viernes**

08H30 a 13H00

13H30 a 17H00

## 1.3 BENEFICIOS QUE PRESTA

### 1.3.1 Cultura de Ahorro



El pilar fundamental de la estabilidad económica, no siempre es ganar más, ni tener muchos bienes, legados etc. es el Ahorro; ahorrar en gastos, que es en las compras, en las inversiones, en el sistema de vida y sobre todo ahorrar en efectivo. Nuestra Cooperativa le brinda la oportunidad de ahorrar parte de nuestro ingreso mensual en una cuenta de ahorros, bajo el sistema de descuento vía rol y como un fondo de cesantía con la condición de que su valor se disponga únicamente luego de la dimensión de la cooperativa, en calidad de socio.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### 1.3.2 Coadseguros



Es un Seguro interno en caso de muerte o imposibilidad del titular del crédito, que se aplica a los saldos de liquidación, en los Préstamo ordinarios; éstos se calculan con un valor en porcentaje muy bajo, en cada préstamo sea por primera vez o en reprogramación (la reprogramación es cada vez una liquidación del préstamo anterior y un nuevo contrato de Crédito), éste valor se suma a las seis primeras cuotas de la tabla de amortización.

### 1.3.3 Sistema de Préstamos



El sistema de préstamos que mantenemos es de características dinámicas, tenemos una variedad de productos al servicio del socio, desde el Urgente que es de trámite inmediato y un monto máximo de USD 300,00 a 6 meses plazo hasta el Préstamo Ordinario que hoy tiene un monto máximo de USD 18.000,00 a 84 meses de plazo.

### 1.3.4 Fondo Mortuario



Servicio Social de la Cooperativa, en caso de fallecimiento del socio (a) y/o cónyuge, se prestara una ayuda económica para sufragar los gastos mortuarios.

Más información:

Telf. 072822858

Cel. 0960413206

Email: [info@coopetapa.com](mailto:info@coopetapa.com)

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### 1.3.5 Servicio Medico



A pesar de que la mayoría de los asociados disponen de Seguro Social, Seguro Privado, Dispensario Médico en la Empresa, Médicos contratados por la Empresa ETAPA en sus diferentes áreas; una aspiración sentida de la mayoría de los afiliados es la de disponer de un médico general de confianza para el asociado y su familia; es por aquello que ese vacío ha sido llenado poniendo a disposición el consultorio del Doctor Pablo Vásquez, ubicado en la calle Larga 9-98 y Padre Aguirre, Teléfonos 2832786, 4089431, 099988531, el mismo que atiende al socio y/o sus familiares en el horario de 09h00 a 12h30 y de 15h00 a 18h00, en caso de emergencia puede hacer visitas domiciliarias y fuera de horario normal.

### 1.4 TIPOS DE CRÉDITOS QUE OTORGA

- Ordinario (\$18.000)
- Urgente (\$3.000)
- Emergente (\$3.000)
- Productivo (\$3.000)

#### 1.4.1 Créditos

Los requisitos que se deben cumplir para cualquier tipo de préstamo son los siguientes:

- ✓ No estar en mora por ningún préstamo
- ✓ Ahorro suficiente para cada tipo de préstamo
- ✓ Capacidad de pago vía rol
- ✓ Capacidad de pago en efectivo para el préstamo productivo
- ✓ Firma de la esposa (o), en caso de que el socio (a) sea casado (a)
- ✓ No se pueden sacar documentos en trámite de la oficina de la cooperativa

#### 1.4.2 Crédito Ordinario



#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



#### **1.4.2.1 El monto máximo del préstamo ordinario es de \$18.000**

Es un crédito creado para la adquisición de bienes de mayor cuantía o pago de deudas.

##### **Requisitos:**

- Estar al día en pagos
- Copia de cedula y certificado de votación del solicitante y del conyugue
- Copia de cedula y certificado de votación del garante y del conyugue
- Roles de pago del último mes ( 1 y 2 quincena )

#### **Crédito Urgente**



#### **1.4.2.2 El monto máximo del préstamo urgente es de \$300**

Es un crédito para solventar gastos imprevistos del socio

##### **Requisitos:**

- Estar al día en pagos
- Rol de pagos del último mes ( 1 y 2 quincena)

#### **1.4.3 Crédito Emergente**



#### **1.4.3.1 El monto máximo del préstamo emergente es de \$3.000**

Es un crédito rápido al que accede el socio

##### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### Requisitos:

- Estar al día en pagos
- Roles de pago (1 y 2 quincena)

### 1.4.4 Crédito Productivo



#### 1.4.4.1 El monto máximo del préstamo productivo es de \$3.000

Este crédito está diseñado para emprender en proyectos de inversión, tanto del socio como de sus familiares que viven bajo su dependencia, se presta hasta 3.000, su plazo máximo es de treinta meses y se cancela en efectivo en las oficinas de la Cooperativa. Hay que documentar la inversión con un justificativo de la misma.

### Requisitos:

- Estar al día en pagos
- Rol de pagos o justificativo de ingresos
- Documento de respaldo de inversión
- Copia de cedula y papeleta de votación de solicitante y cónyuge
- Copia de cedula y papeleta de votación de solicitante y cónyuge

### 1.4.5 Ahorros

#### 1.4.5.1 Sistemas de Capitalización



### Capitalización Institucional

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Basa su capitalización, de acuerdo a la ley vigente, esta es por ejemplo en base a los valores porcentuales de los excedentes, además de un reporte mensual de los socios (0,25 USD).

### **Capitalización de las Cuentas Individuales**

Estas son las de nuestros ahorros (libreta de ahorros), la política económica de la Cooperativa, basa su estructura macroeconómica en las cuentas individuales de sus socios, a mejorar su condición de crecimiento individual de sus ahorros, mayor capacidad de crecimiento institucional obtenemos.

Esta parte es esencial en el crecimiento de la estructura económica de la Cooperativa, ya que los intereses cobrados a los socios, son fundamentales para la institución y su fortalecimiento constante.

#### **1.4.5.2 Sistemas de Ahorros**



La cooperativa dispone de tres sistemas de ahorros:

#### **1.4.6 Fondos de Cesantía**

Son los valores aportados por los socios que laboran en la empresa y que están amparados por el Código de Trabajo del cual un porcentaje aportaba la Empresa y otro el socio (hoy ya no hay el aporte de la empresa)

##### **Ahorro Voluntario Trabajador**

Es un valor acordado por el socio trabajador de la Empresa, para mejorar el monto de su ahorro.

##### **Ahorro Voluntario Empleado**

Es el valor que ahorra el socio empleado público o familiar y que es descontado vía rol o depositado en ventanilla de atención.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





## 1.5 PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

El plan estratégico constituye un instrumento de gestión, una guía de trabajo que permitirá orientar el futuro financiero, la organización administrativa, la mejora en la participación de los socios y el desarrollo social de la Cooperativa en los próximos cinco años.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de ETAPA, en la perspectiva de fortalecer sus actividades financieras, sociales y administrativas, ha visto importante realizar el presente plan estratégico de desarrollo institucional, como instrumento que oriente las acciones estratégicas que la institución debe asumir para consolidar su fortalecimiento y sostenibilidad en los próximos cinco años.

Este proceso de planificación es importante porque da una dirección clara, orienta las acciones y proyectos a ejecutar para la consecución de un objetivo, una visión: resume los aspectos fundamentales de la organización, es el resultado del compromiso y la participación de los directivos, socios y empleados de la Cooperativa.

Desde el punto de vista del proceso, la implementación de cambios organizacionales implica momentos participativos para consensuar las orientaciones, estrategias, tácticas y decisiones del grupo que conlleven a direccionar un norte organizacional, determinar por una visión de futuro.

La planificación estratégica proporciona oportunidades de ajustar permanentemente a los sucesos y acciones del entorno, adaptarse a los requerimientos de organismos de control, proponer planes adicionales e incentivar a los colaboradores; no se debe olvidar que el triunfo depende, en buena parte, de las fortalezas internas y el trabajo cooperativo.

La Cooperativa requiere plantear su misión, objetivos, resultados y proyectos para cumplir con efectividad sus funciones, para mejorar la calidad de sus procesos y productos, para racionalizar y optimizar el uso de sus recursos, para anticipar problemas y proponer soluciones inmediatas.

Siete razones importantes para que los socios y directivos cuenten con un Plan:

- La necesidad de contar con una misión común y un sentido de trabajo en equipo.
- El deseo de controlar el destino de la Cooperativa.
- El afán de obtener más recursos para la organización.

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- La percepción de que los éxitos operativos actuales de la institución no son garantía para el futuro.
- La necesidad de salir de los problemas y dificultades actuales.
- La imperiosa necesidad de adaptarse a los requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- La necesidad de “pasarse la antorcha” cuando hay revelos en la dirección.

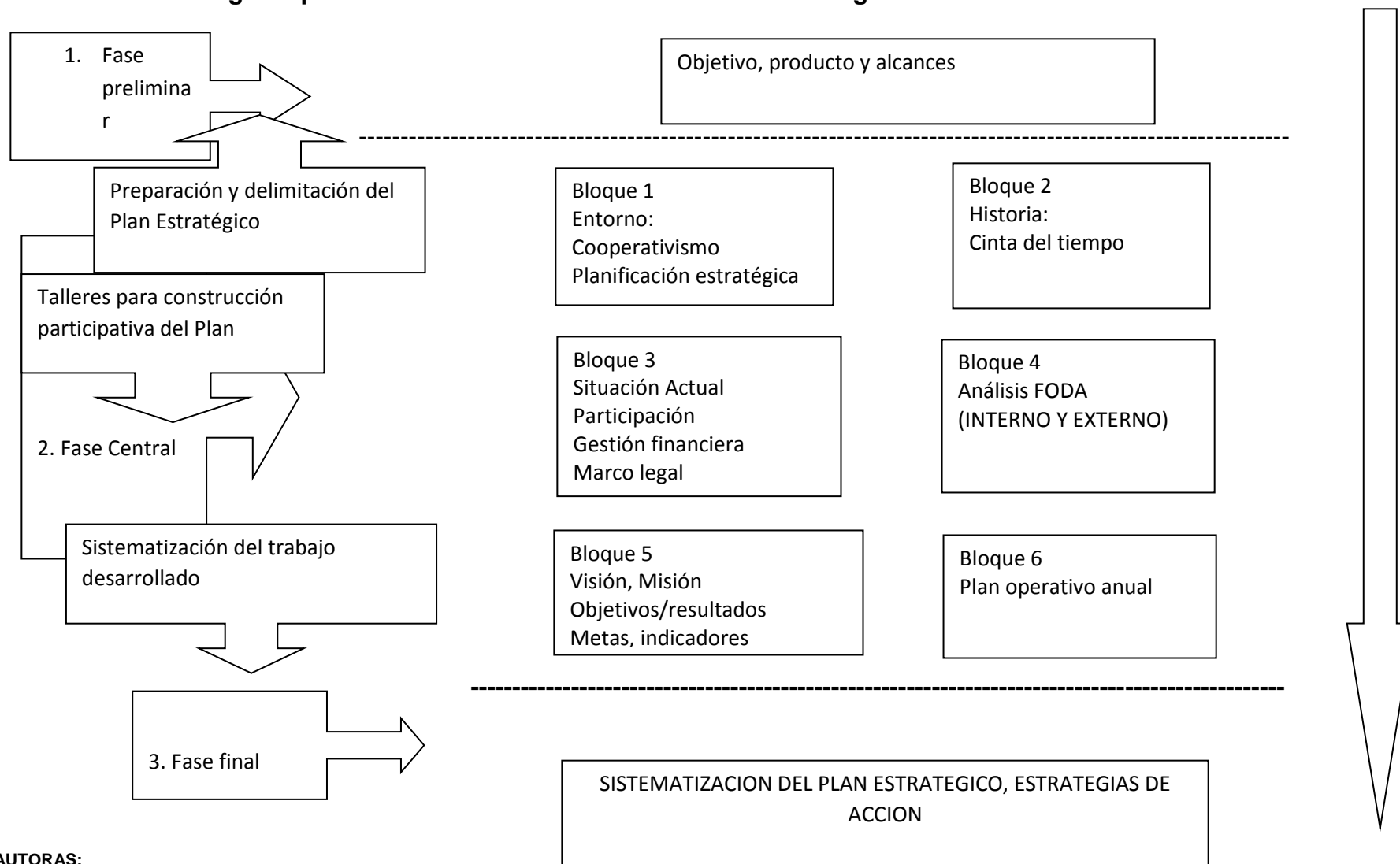
La Planificación estratégica requiere un cambio de paradigmas.

Tienen ciertas formas de pensar, tienen ciertas ideas pero no están muy claras, por las cuales tienen varias formas de hacerlo.

**Si logran ver diferente, pensar diferente, las soluciones a sus problemas van a ser diferentes.**



## Procesos metodológicos para la formulación de la Planificación Estratégica



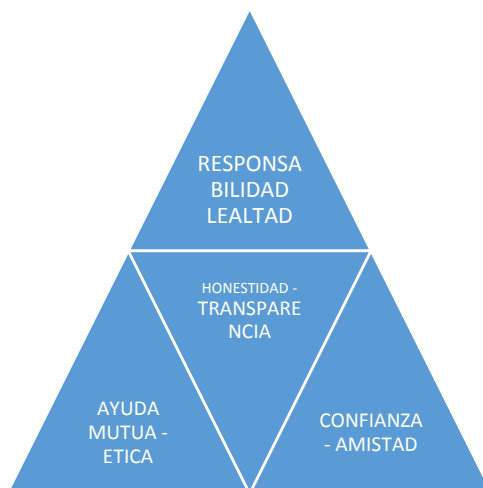
**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Un especial reconocimiento a los aportes y compromisos de los directivos, socios y empleados de la cooperativa durante el proceso de construcción del Plan Estratégico.

### 1.5.1 Valores Cooperativos



### 1.5.2 Principios Cooperativos

Los principios que rigen la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Etapa son:

- Compromiso con la comunidad
- Cooperación entre cooperativas
- Educación, capacitación e información
- Autonomía e independencia
- Participación económica de los miembros
- Gestión democrática de los asociados
- Libre ingreso, libre salida

### 1.5.3 Síntesis Histórica de la Cooperativa de Etapa

A continuación daremos a conocer un proceso muy importante de la construcción del Plan Estratégico, que no pueden visualizar una visión a futuro sin antes realizar un análisis de los principales acontecimientos ocurridos durante los 33 años de vida institucional de la cooperativa.

Detallaremos los principales logros y dificultades que son parte del aprendizaje que la cooperativa ha dejado en cada uno de sus socios y directivos.

Al igual que en etapas anteriores, esta síntesis histórica fue construida mediante un proceso eminentemente participativo, a continuación

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



destacaremos los hechos relevantes, sus personales y enseñanzas más importantes:

**Logros más relevantes:**

|         |  |
|---------|--|
| En 1979 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ El 2 de marzo se constituye la Cooperativa de Ahorro y crédito ETAPA con 40 socios.</li><li>✓ La Cooperativa nace para fortalecer el poder adquisitivo de los socios.</li><li>✓ Existe desvinculación de las organizaciones sindicales.</li></ul>  |
| En 1980 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Espíritu cooperativista entre el personal de trabajadores de la rama de agua potable (se busca organización, beneficios económicos, aprovechar los fondos de cesantía)</li></ul>   |
| En 1990 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se da una mejora de los estatutos</li><li>✓ Se incrementa el ahorro y los intereses</li><li>✓ Apertura a empleados públicos</li><li>✓ Creación de Coaseguro</li></ul>  |
| En 2000 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Incrementar los beneficios sociales</li><li>✓ Reingeniería de excedentes</li><li>✓ Se recibe capacitación Productiva de Impulsar</li><li>✓ Ayuda por fallecimiento de socios</li><li>✓ Se recibe asistencia medica</li></ul>   |
| En 2010 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Diversificación de prestamos</li><li>✓ Ingreso de diferentes tipos de socios (familiares)</li><li>✓ Existe buen apoyo para otorgar créditos</li><li>✓ Mejora la imagen de la cooperativa</li><li>✓ Se da capacitación en asambleas</li><li>✓ A enero del 2013 existen 564 socios</li></ul> |

**Dificultades más sentidas:**

|         |  |
|---------|--|
| En 1980 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ No existía mucha experiencia en el cooperativismo.</li><li>✓ Concentración de poder, se movían las cosas por amistad.</li></ul>  |
| En 1990 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se enfrenta la primera demanda laboral</li><li>✓ Existe la denuncia en Quito ante el Ministerio de Bienestar Social</li><li>✓ Se da una intervención a la Cooperativa de Etapa</li><li>✓ Se afronta la segunda demanda laboral del contador.</li></ul>   |
| En 2000 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Restricción a los socios (solo trabajadores permanentes)</li><li>✓ Dolarización causa crisis administrativa y contable.</li><li>✓ Se afronta la tercera demanda laboral.</li><li>✓ Se pierde la información de la cooperativa.</li><li>✓ Se crean cuentas a nombre del personal que labora en la</li></ul> |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|         |   |
|---------|---|
|         | Cooperativa.<br>✓ Eliminación del 3% patronal para en fondo de cesantía.  |
| En 2010 | ✓ Programas informáticas incoherentes.<br>✓ Cuarta demanda que enfrenta la cooperativa.<br>✓ Oposición a generar utilidades.<br>✓ No se capacita a personal y directivos.<br>✓ Desconocimiento, disminución de participación en la cooperativa.<br>✓ Permanencia de los directivos mucho tiempo.<br>✓ No se valora la gestión administrativa.<br>✓ Clima laboral inestable.<br>✓ Desinformación a socios. |

### Personajes más importantes:

|                |   |
|----------------|---|
| En 1979        | El primer presidente de la Cooperativa fue el Ing. Julio Loja   |
| En 1980 – 2013 | ✓ Presidentes más recordados:<br>✓ Marco Orbe<br>✓ Antonio Argudo<br>✓ German Abad<br>✓ Efraín Vintimilla<br>✓ Filiberto Moreno<br>✓ Francisco Ochoa<br>✓ Gil Coronel<br>✓ Edgar Molina |

## 1.6 LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

Provee a la Cooperativa una dirección clara, resume los aspectos fundamentales de la organización, es el resultado del compromiso y la participación de los directivos, socios y empleados.

La planeación realizada es un proceso que recopila y analiza información de los entornos interno como externo, con el objeto de delinear el direccionamiento estratégico de la organización.

La planificación estratégica es justamente el instrumento de gestión que permite alcanzar una Visión de Futuro a partir de analizar su situación actual, los factores del entorno, sus objetivos, metas, proyectos, estrategias, y todo basado en principios y valores cooperativistas.

Desde el punto de vista del proceso, la implementación de cambios organizacionales implica momentos participativos para consensuar las

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



orientaciones estrategias, tácticas y decisiones del grupo que conlleven a direccionar un norte organizacional, determinado, por una visión de futuro.

El proceso de formulación del plan se ha implementado mediante metodologías participativas, sobre la base de acceso al conocimiento e información; solo habrá participación activa, si los involucrados pueden influir sobre las líneas de conducción de los procesos.

## 1.7 ANALISIS FODA DE LA COOPERATIVA

Mediante un trabajo participativo los socios, directivos y empleados plantearon como sus principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, los siguientes elementos:

| Fortalezas   | Debilidades  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Personal administrativo con experiencia, conocimiento, aptitud, actitud y dedicación.</li><li>➤ Los requisitos son ágiles para acceder a los préstamos.</li><li>➤ Existe una muy buena confianza en la Cooperativa.</li><li>➤ Tenemos mejores tasas de interés que los bancos.</li><li>➤ Se dan servicios sociales (prestamos urgentes, útiles escolares, medico, entrega de presentes en navidad y día de la madre)</li><li>➤ Disponibilidad de recursos monetarios.</li><li>➤ Conocimiento de los socios.</li><li>➤ Mecanismo de captación de recursos económicos.</li><li>➤ Disponibilidad de ahorros de socios para otorgar prestamos</li><li>➤ Prestigio, seguridad en la recuperación de cartera</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ No se dispone del patrimonio técnico necesario para cumplir la disposición de la SEPS</li><li>➤ Existe sobre endeudamiento de los socios con el comercio local, poca capacidad de pago</li><li>➤ Se ha dado salida de socios, directivos y empleados.</li><li>➤ Débil capacitación a los socios, directivos y empleados.</li><li>➤ Inconsistencia del sistema contable</li><li>➤ Poca participación de socios en talleres</li><li>➤ No se maneja un plan de cuentas del sector financiero</li><li>➤ Falta información financiera, no se entrega los balances a tiempo</li><li>➤ Desorganización administrativa, procesos y funciones no claros (manual de funciones)</li><li>➤ Estatutos y reglamentos desactualizados</li></ul> |

Si bien la cooperativa tiene algunas debilidades que tiene que afrontar dentro del nuevo contexto nacional que rige al sector cooperativista del Ecuador, estamos seguros de que con la activa participación de socios, directivos y empleados, estos ajustes serán canalizados eficientemente. El diseñar el plan

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



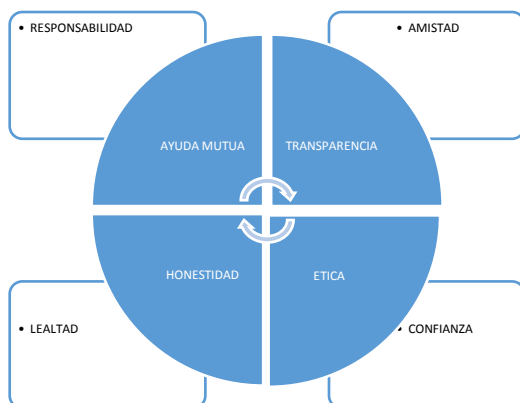
estratégico les va a permitir justamente definir acciones que permitan eliminar o reducir nuestras debilidades en el periodo 2013 – 2018.

| Oportunidades  | Amenazas   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Existe la oportunidad de integrarnos con otras cooperativas para fortalecer nuestras acciones</li><li>➤ Mejorar nuestra organización interna por normativa de la SEPS</li><li>➤ Incrementar nuestro patrimonio</li><li>➤ Incrementar el número de socios</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pérdida de autonomía por los controles de organismos de control</li><li>➤ Resoluciones de la SEPS afecten financieramente a la Cooperativa</li><li>➤ Dependencia financiera de ETAPA</li></ul> |

Las normativas y resoluciones que dictaminen la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), es el principal factor señalado que puede afectar positiva o negativamente en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de ETAPA.

## 1.8 CONSTRUCCIÓN DE LA VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL

### Nuestros Valores



### Nuestra Visión 2017

La cooperativa de Ahorro y Crédito de ETAPA para el 2017 es una institución con solvencia financiera, sus socios, directivos y empleados están capacitados y realizan una gestión financiera eficiente, existe mecanismos permanentes de comunicación e información, el número de socios se ha incrementado con activa participación de sus familiares, se dispone de un local donde se comparten actividades sociales en un ambiente de amistad y confianza.

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





La visión de la Cooperativa de Etapa se formuló a partir de los grandes resultados, aspiraciones, metas y proyectos que socios, directivos y empleados señalaron durante la ejecución del taller de planificación estratégica y que esperan que la cooperativa alcance en su visión de futuro hasta el 2017.

### 1.8.1 Misión Institucional

De igual manera para la construcción de la misión se formularon las siguientes preguntas:

1. ¿Quiénes somos?
2. ¿Qué hacemos?
3. ¿Para quién lo hacemos?
4. ¿Por qué lo hacemos?
5. ¿En que lo creemos?

La cooperativa ha trabajado en grupo, lo cual han establecido algunos aportes:

- ✓ Son una organización de colaboradores, ex colaboradores y familiares de ETAPA EP.
- ✓ Grupo de servidores relacionados con ETAPA con un fin común.
- ✓ Manejamos recursos económicos con fines sociales.
- ✓ Brindamos servicios financieros y sociales de acuerdo a sus necesidades.
- ✓ Trabajamos por nuestros socios y su entorno.
- ✓ Para el bienestar de sus socios y sus familias.
- ✓ Creemos en la necesidad de superación.
- ✓ Porque creemos en la organización como parte de la solución de los problemas y aspiraciones de nuestros socios.
- ✓ Creemos en la honorabilidad de las personas, en la capacidad de los socios, dirigentes y personal administrativo.
- ✓ Creemos en la transparencia en nuestro actual, equidad, participación.
- ✓ Creemos en la solidaridad, confianza, organización, y seriedad.

Con todos los aportes mencionados anteriormente han podido establecer una MISIÓN de la Cooperativa de ETAPA.

Somos una sociedad de colaboradores, ex colaboradores y familiares de ETAPA EP que brindamos servicios financieros de ahorro y crédito para nuestros socios, porque creemos en la organización como medio para la superación de los problemas y concreción de sus aspiraciones, creemos en la honorabilidad de las personas, en la capacidad de los socios, dirigentes y administradores, promovemos la transparencia, equidad, participación, confianza y solidaridad.

**AUTORAS:**

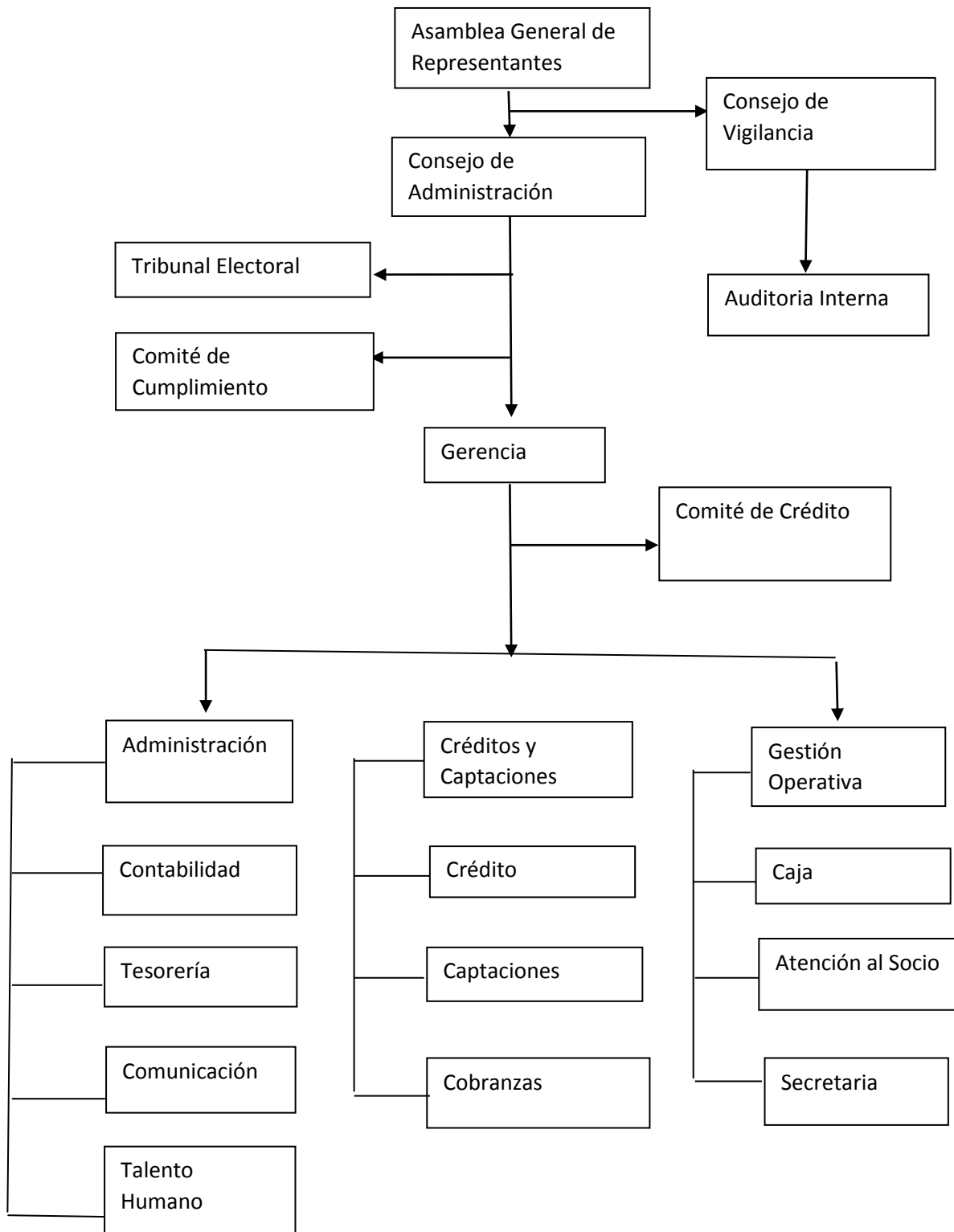
ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ETAPA



#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## 1.9 ÓRGANOS INSTITUCIONALES

### Consejo de Administración septiembre 2013 – septiembre 2015

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Presidente:</b>          | Ing. Edgar Rodrigo Molina Alvarado  |
| <b>Vicepresidente:</b>      | Econ: Marco Antonio Sigüenza Clavijo  |
| <b>Secretaria:</b>          | CPA. Gladys Catalina Romero Crespo  |
| <b>Vocales Principales:</b> | Ing. Marina de Jesús Rivas Quizphe<br>Ing. Rodrigo Geovanny Lara Guerrero<br>Ing. Juan Sebastian Machado Torres<br>Top. José Oswaldo Tintín Ordoñez |

### Consejo de Vigilancia septiembre 2013 – septiembre 2015

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Presidente:</b>          | Ing. Carmen Elizabeth Maza Hurtado  |
| <b>Secretaria:</b>          | Ing. Ruth Cecilia Calle Bravo   |
| <b>Vocales Principales:</b> | Ing. Henry Jonathan Méndez Méndez<br>Sr. Carlos Gustavo Patiño Sarate<br>Sr. Benito Noe Heredia Tapia<br>Top. José Oswaldo Tintín Ordoñez |

### Comité de crédito noviembre 2013 – septiembre 2015

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Presidente:</b>         | Ing. Deicy Patricia Pesantez Sigüenza    |
| <b>Secretaria:</b>         | Sra. Sandra del Rocio Ascaribay Mendieta |
| <b>Oficial de Crédito:</b> | Ing. Andrea Cristina Torres Ortega       |
| <b>Vocal Principal:</b>    | Sr. Freddy Marcelo Cajamarca Torres      |

### Estructura Funcional – Personal

**Gerente general:** Ing. Viviana Tello Pacheco (enero – junio 2014)  
Ing. Deicy Patricia Pesantez Sigüenza ( julio . actualidad)

**Coordinadora Administrativa:** Sra. Marcela Quezada Maldonado

**Oficial de Crédito y Captaciones:** Ing. Andrea Cristina Torres Ortega

**Gestión Operativa:** Srta. Carla Estefanía Villa Crespo

**Auditora Interna:** CPA. Cruz Celestina Guamán Niveló

**Oficial de Cumplimento:** CPA. María Antonio Carchipulla Gordillo

**Contadora:** Ing. CPA. Jhulianna Isabel Meza Flores

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## **1.10 ESTRUCTURA ORGANICA**

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, está integrada por los siguientes niveles.

### **1. NIVEL DE GOBIERNO**

- 1.1 Asamblea General de Representantes
- 1.2 Consejo de Administración
- 1.3 Consejo de Vigilancia

### **2. NIVEL EJECUTIVO**

- 2.1 Gerencial General

### **3. NIVEL DE CONTROL**

- 3.1 Auditoria Interna
- 3.2 Comité de Crédito
- 3.3 Comité de Cumplimiento

### **4. NIVEL DE APOYO**

#### **4.1 Administración**

- 4.1.1 Contabilidad
- 4.1.2 Tesorería
- 4.1.3 Comunicación
- 4.1.4 Talento Humano

#### **4.2 Crédito y Captaciones**

- 4.2.1 Crédito
- 4.2.2 Captaciones
- 4.2.3 Cobranzas

#### **4.3 Gestión Operativa**

- 4.3.1 Caja
- 4.3.2 Atención al socio
- 4.3.3 Secretaria

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### BALANCE GENERAL:

A continuación daremos a conocer un balance general de cómo está la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, económicamente y un breve análisis de los Indicadores Financieros.

### BALANCE GENERAL

| Cuenta   | Detalle de Cuenta                  | PRESUPUESTO<br>DIC 2014 | EJECUCIÓN<br>DIC 2014  | %<br>CUMPLIMIENTO | VARIACIÓN            |
|----------|------------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------|----------------------|
| <b>1</b> | <b>ACTIVOS</b>                     | <b>\$ 3.787.537,69</b>  | <b>\$ 3.678.209,39</b> | <b>97%</b>        | <b>\$ 109.328,30</b> |
| 11       | Fondos disponibles                 | \$ 85.983,65            | \$ 109.722,74          | 128%              | - \$ 23.739,09       |
| 1101     | Caja                               | \$ 426,93               | \$ 1.275,72            | 299%              | -\$ 848,79           |
| 1103     | Bancos y Cooperativas              | \$ 85.556,72            | \$ 108.447,02          | 127%              | -\$ 22.890,30        |
| 13       | Inversiones                        |                         | \$ 30.000,00           | 100%              | -\$ 30.000,00        |
| 14       | Cartera de créditos                | \$ 3.664.808,43         | \$ 3.501.072,53        | 96%               | \$ 163.735,90        |
| 1402     | Cartera Consumo por Vencer         | \$ 3.458.385,74         | \$ 3.467.185,76        | 100%              | -\$ 8.800,02         |
| 1404     | Cartera Microempresa por Vencer    | \$ 92.105,24            | \$ 26.691,63           | 29%               | \$ 65.413,61         |
|          | Cartera Consumo que no devenga     |                         |                        |                   |                      |
| 1426     | intereses                          | \$ 143.550,94           | \$ 99.784,32           | 70%               | \$ 43.766,62         |
|          | Cartera Microempresa que no        |                         |                        |                   |                      |
| 1428     | devenga intereses                  | \$ 6.166,84             | \$ 1.786,69            | 29%               | \$ 4.380,15          |
| 1450     | Cartera Consumo Vencida            | \$ 1.617,94             | \$ 2.567,65            | 159%              | -\$ 949,71           |
| 1452     | Cartera Microempresa Vencida       | \$ 1.442,35             | \$ 113,06              | 8%                | \$ 1.329,29          |
|          | {Provisiones para créditos         |                         |                        |                   |                      |
| 1499     | incobrables)                       | -\$ 38.460,61           | -\$ 97.056,58          | 252%              | \$ 58.595,97         |
| 16       | CUENTAS POR COBRAR                 | \$ 24.466,61            | \$ 23.131,19           | 95%               | \$ 1.335,42          |
|          | Intereses por cobrar de cartera de |                         |                        |                   |                      |
| 1603     | créditos                           | \$ 24.466,61            | \$ 23.131,19           | 95%               | \$ 1.335,42          |
| 18       | PROPIEDADES Y EQUIPO               | \$ 6.269,70             | \$ 7.846,85            | 125%              | -\$ 1.577,15         |
|          | Muebles, enseres y equipo de       |                         |                        |                   |                      |
| 1805     | oficina                            | \$ 4.697,64             | \$ 4.984,62            | 106%              | -\$ 286,98           |
| 1806     | Equipos de computación             | \$ 4.144,96             | \$ 5.502,10            | 133%              | -\$ 1.357,14         |
| 1899     | (Depreciación acumulada)           | -\$ 2.572,90            | -\$ 2.639,87           | 103%              | \$ 66,97             |
| 19       | OTROS ACTIVOS                      | \$ 6.009,30             | \$ 6.436,08            | 107%              | -\$ 426,78           |
|          | Inversiones en acciones y          |                         |                        |                   |                      |
| 1901     | participaciones                    | \$ 36,46                | \$ 78,47               | 215%              | -\$ 42,01            |
| 1904     | Gastos y Pagos anticipados         | \$ 3.206,28             | \$ 520,00              | 16%               | \$ 2.686,28          |
| 1905     | Gastos diferidos                   | \$ 2.766,56             | \$ 2.766,56            | 100%              | \$ 0,00              |
| 1990     | OTROS ACTIVOS                      |                         | 3071,05                | 100%              | -3071,05             |
| <b>2</b> | <b>PASIVOS</b>                     | <b>\$ 3.476.132,94</b>  | <b>\$ 3.314.607,56</b> | <b>95%</b>        | <b>\$ 161.525,38</b> |
| 21       | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO        | \$ 3.469.987,57         | \$ 3.297.609,66        | 95%               | \$ 172.377,91        |
| 2101     | Depósitos a la vista               | \$ 4.685,75             | \$ 2.371,86            | 51%               | \$ 2.313,89          |
| 2103     | Depósitos a plazo fijo             | 50.000,00               | 109.794,99             | 220%              | -59.794,99           |
| 2105     | Depósitos restringidos             | \$ 3.415.301,82         | \$ 3.185.442,81        | 93%               | \$ 229.859,01        |
| 25       | CUENTAS POR PAGAR                  | \$ 6.145,37             | \$ 16.997,90           | 277%              | -\$ 10.852,53        |
| 2501     | Intereses por Pagar                |                         | \$ 2.070,45            | 100%              | -\$ 2.070,45         |
| 2503     | Obligaciones patronales            | \$ 3.856,34             | \$ 4.884,40            | 127%              | -\$ 1.028,06         |
| 2504     | Retenciones                        | \$ 1.487,67             | \$ 1.038,07            | 70%               | \$ 449,60            |
| 2505     | Contribuciones, impuestos y multas |                         | \$ 4.840,93            | 100%              | -\$ 4.840,93         |
| 2590     | Cuentas por pagar varias           | \$ 801,36               | \$ 4.164,05            | 520%              | -\$ 3.362,69         |
| <b>3</b> | <b>PATRIMONIO</b>                  | <b>\$ 311.404,75</b>    | <b>\$ 363.601,83</b>   | <b>117%</b>       | <b>-\$ 52.197,08</b> |

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

|      |                                      |                 |                 |      |                |
|------|--------------------------------------|-----------------|-----------------|------|----------------|
| 31   | CAPITAL SOCIAL                       | \$ 199.518,80   | \$ 307.601,22   | 154% | -\$ 108.082,42 |
| 3103 | Aportes de socios                    | \$ 199.518,80   | \$ 307.601,22   | 154% | -\$ 108.082,42 |
| 33   | RESERVAS                             | \$ 24.235,01    | \$ 23.831,09    | 98%  | \$ 403,92      |
| 3301 | Fondo irrepatriable de reserva legal | \$ 15.073,14    | \$ 23.831,09    | 158% | -\$ 8.757,95   |
| 3303 | Especiales                           | \$ 9.161,87     | \$ 0,00         | 0%   | \$ 9.161,87    |
| 34   | OTROS APORTES PATRIMONIALES          | \$27.541,03     | \$23.111,38     | 84%  | \$4.429,65     |
| 3401 | Otros                                | \$ 27.541,03    | \$23.111,38     | 84%  | \$ 4.429,65    |
| 36   | RESULTADOS                           | \$ 60.109,91    | \$9.058,14      | 15%  | \$ 51.051,77   |
|      | Utilidades y/o excedentes acumuladas | \$0,00          | \$0,00          | 100% | \$ 0,00        |
| 3601 | Utilidad o excedentes del ejercicio  | \$ 60.109,91    | \$ 9.058,14     | 15%  | \$ 51.051,77   |
| 3603 |                                      |                 |                 |      |                |
|      | TOTAL ACTIVO                         | \$ 3.787.537,69 | \$ 3.678.209,39 | 97%  | \$ 109.328,30  |
|      | TOTAL PASIVO + PATRIMONIO            | \$ 3.787.537,59 | \$ 3.678.209,39 | 97%  | 109.328,30     |
|      |                                      | \$0,00          | \$0,00          | 0%   | \$0,00         |

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA

#### EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 31 DICIEMBRE 2014

#### ESTADO DE RESULTADOS

| Cuenta | Detalle de Cuenta                     | PRESUPUESTO DIC 2014 | EJECUCIÓN DIC 2014 | % CUMPLIMIENTO | VARIACIÓN   |
|--------|---------------------------------------|----------------------|--------------------|----------------|-------------|
| 5      | Ingresos Mensuales                    | \$447.824,63         | \$445.478,47       | 99%            | -\$2.346,16 |
| 5101   | Interés ganado por depósitos en banco | \$2.400,00           | \$2.392,08         | 100%           | -\$7,92     |
| 5103   | Interés ganado en inversiones         | \$480,00             | \$552,43           | 115%           | \$72,43     |
| 5104   | Interés ganado de cartera             | \$439.064,63         | \$437.598,33       | 100%           | -\$1.466,30 |
| 5404   | Manejo y Cobranzas                    | \$0,00               | \$71,00            |                | \$71,00     |
| 5490   | Ingresos por atención médica          | \$5.640,00           | \$1.439,00         | 26%            | -\$4.201,00 |
|        | Intereses y Comisiones de Ejercicios  |                      |                    |                |             |
| 5604   | Anteriores                            | \$0,00               | \$3.255,63         |                | \$3.255,63  |
| 5690   | Multas                                | \$240,00             | \$170,00           | 71%            | -\$70,00    |
| 4      | Egresos Mensuales                     | \$337.714,71         | \$435.420,33       | 113%           | \$48.705,62 |
| 41     | Intereses Causados                    | \$245.113,85         | \$237.409,23       | 97%            | -\$7.704,62 |
| 4101   | Obligaciones con el público           | \$245.113,85         | \$237.409,23       | 97%            | -\$7.704,62 |
|        | Depósitos a plazo fijo                | \$3.375,00           | \$4.937,29         | 146%           | \$1.562,29  |
|        | Depósitos restringidos                | \$227.964,40         | \$219.526,74       | 96%            | -\$8.437,66 |
|        | Certificados de aportación            | \$13.774,45          | \$12.945,20        | 94%            | -\$829,25   |
| 44     | Provisiones                           | \$38.400,00          | \$86.867,93        | 226%           | \$48.467,93 |
| 4402   | Provisiones de Cartera e inversiones  | \$38.400,00          | \$86.867,93        | 226%           | \$48.467,93 |
| 45     | Gastos de Operación                   | \$104.200,86         | \$ 105.183,39      | 101%           | \$982,53    |
| 4501   | Gastos de Personal                    | \$26.087,90          | \$33.390,21        | 128%           | \$7.302,31  |
|        | Remuneraciones mensuales              | \$13.200,00          | \$16.296,24        | 123%           | \$3.096,24  |
|        | Décimo Tercer Sueldo                  | \$1.134,38           | \$1.443,71         | 127%           | \$309,34    |
|        | Décimo Cuarto Sueldo                  | \$636,00             | \$899,61           | 141%           | \$263,61    |
|        | Fondo de reserva                      | \$1.133,92           | \$1.006,79         | 89%            | -\$127,13   |
|        | Vacaciones                            | \$567,19             | \$721,88           | 127%           | \$154,69    |
|        | Aportes al IESS Patronal              | \$1.653,92           | \$3.233,42         | 196%           | \$1.579,50  |
|        | Horas Extras                          | \$412,50             | \$493,96           | 120%           | \$81,46     |
|        | Indemnizaciones                       | \$3.750,00           | \$3.750,00         | 100%           | \$0,00      |
|        | Capacitación a Empleados y Directivos | \$3.000,00           | \$3.608,27         | 120%           | \$608,27    |

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

|         |                                       |             |              |      |              |
|---------|---------------------------------------|-------------|--------------|------|--------------|
|         | Uniformes                             | \$600,00    | \$1.236,33   | 206% | \$636,33     |
|         | Trabajos eventuales                   | \$0,00      | \$700,00     |      | \$700,00     |
| 4502    | Honorarios. Profesionales             | \$40.484,04 | \$ 40.096,01 | 99%  | \$388,03     |
|         | Doctor                                | \$6.000,00  | \$2.208,00   | 37%  | -\$3.792,00  |
|         | Contadora                             | \$4.479,96  | \$4.748,79   | 105% | \$268,83     |
|         | Gerente                               | \$10.800,00 | \$13.332,08  | 123% | \$2.532,08   |
|         | Auditoría Interna                     | \$4.560,00  | \$1.792,00   | 39%  | -\$2.768,00  |
|         | Oficial de Cumplimiento               | \$4.560,00  | \$1.866,65   | 41%  | -\$2.693,35  |
|         | Metodología                           |             | \$3.360,00   |      | \$3.360,00   |
|         | Auditoría Externa                     | \$2.500,08  | \$4.032,00   | 161% | \$1.531,92   |
|         | Dietas o Compensación a Consejos      | \$6.384,00  | \$6.191,81   | 97%  | -\$192,19    |
|         | Capacitación a Empleados y Directivos | \$1.200,00  | \$2.564,68   | 214% | \$1.364,68   |
| 4503    | Servicios Varios                      | \$25.500,40 | \$16.248,62  | 64%  | -\$9.251,78  |
|         | Movilización y fletes                 | \$600,00    | \$446,64     | 74%  | -\$15-3,36   |
|         | Publicidad y Propaganda               | \$2.000,04  | \$747,72     | 37%  | -\$1.252,32  |
|         | Servicios Básicos                     | \$1.663,56  | \$1.206,43   | 73%  | -\$457,13    |
| 5E + 05 | Seguros de Fidelidad                  | \$0,00      | \$532,21     |      | \$532,21     |
|         | Arrendamientos                        | \$4.636,80  | \$4.631,20   | 100% | -\$5,60      |
|         | Judiciales y Notariales               | \$60,00     | \$65,42      | 109% | \$5,42       |
|         | Eventos (Gastos de aniversario)       | \$12.000,00 | \$4.808,06   | 40%  | -\$7.191,94  |
|         | Gastos de Asamblea                    | \$1.200,00  | \$2.647,06   | 221% | \$1.447,06   |
|         | Limpieza y Aseo                       | \$900,00    | \$450,44     | 50%  | -\$449,56    |
|         | Internet                              |             | \$334,42     |      | \$334,42     |
|         | Gastos Bancarios                      | \$600,00    | \$375,02     | 63%  | -\$224,98    |
|         | Formularios Varios                    |             | \$4,00       |      | \$4,00       |
|         | Gastos de Consejos                    | \$840,00    |              | 0%   | -\$840,00    |
|         | Licencias                             | \$1.000,00  |              | 0%   | -\$1.000,00  |
| 4504    | Impuestos contribuciones y multas     | \$ 6,180,00 | \$6,283,30   | 102% | \$103,30     |
|         | Impuestos fiscal                      | \$60,00     |              | 0%   | -\$60,00     |
|         | Impuesto municipal                    | \$420,00    | \$836,41     | 199% | \$416,41     |
|         | Impuesto a bomberos                   | \$120,00    |              | 0%   | -\$120,00    |
|         | Aporte a la SEPS                      | \$2.160,00  | \$1.777,63   | 82%  | -\$382,37    |
|         | Aporte a REFLA                        | \$3.480,00  | \$3.669,26   | 105% | \$189,26     |
| 4505    | Depreciaciones                        | \$719,40    | \$1.497,29   | 208% | \$777,89     |
| 4506    | Amortizaciones                        | \$933,12    | \$1.116,72   | 120% | \$183,60     |
| 4507    | Otros gastos                          | \$4.296,00  | \$6.551,24   | 152% | \$2.255,24   |
|         | Suministros de Oficina                | \$2.280,00  | \$2.208,37   | 97%  | -\$71,63     |
|         | Mantenimiento y reparaciones          | \$2.016,00  | \$4.342,87   | 215% | \$2.325,87   |
| 47      | Otras pérdidas                        | \$0,00      | \$1.735,79   |      | \$1.735,79   |
| 48      | Impuestos y Participación a Empleados |             | \$5.223,99   |      | \$5.223,99   |
|         | UTILIDAD                              | \$60,109,91 | \$9,058,14   | 15 % | \$ 51,051,77 |

Con relación al Presupuesto 2014 en Ingresos existe un cumplimiento presupuestario del 99%, siendo una ejecución eficiente y en cuanto a Gastos el 113% de ejecución frente a lo planificado, incremento debido a las Provisiones registradas del 126% más que lo presupuestado.

## AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## 9. Indicadores Financieros

El análisis financiero de la Cooperativa ETAPA esta efectuado con el método **PERLAS**.

**P** = Protección

**E** = Estructura Financiera

**R** = Tasas de Rendimiento y Costos

**L** = Liquidez

**A** = Calidad de Activos

**S** = Señales de Crecimiento

### **P = PROTECCIÓN**

#### **P1 Provisión para Préstamos Incobrables / Provisión Requerida para Préstamos con Morosidad >12 Meses**

Cuentas:

- a) Provisión para préstamos incobrables (Balance General)
- b) Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir los préstamos con morosidad mayor a 12 meses. WOCCU sugiere el 100%.
- c) Saldos de préstamo de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses

Meta: 100%

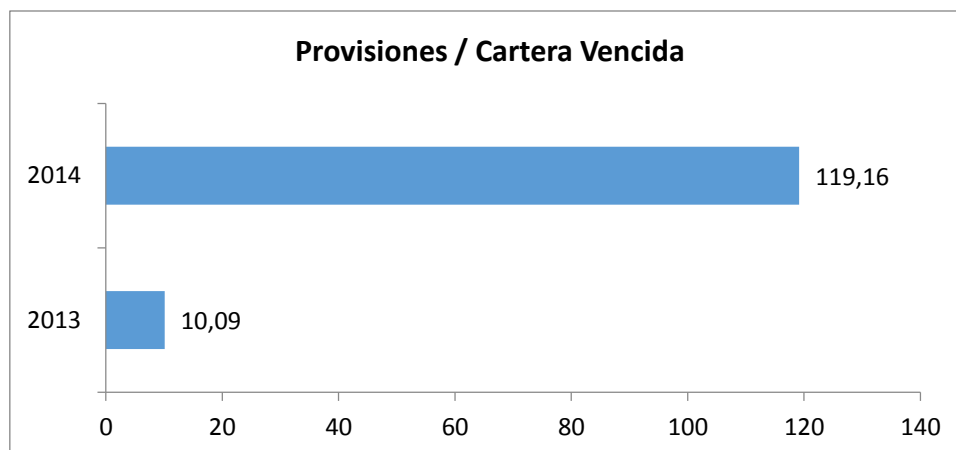
|                               | 2013   | 2014    | META |
|-------------------------------|--------|---------|------|
| Provisiones / Cartera Vencida | 10,09% | 119,16% | 100% |

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





**Fuente:** www.coopetapa.com

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### Interpretación

Mide la suficiencia de las Provisiones para Préstamos Incobrables en comparación con las Provisiones requeridas para cubrir todos los Préstamos con morosidad mayor a 12 meses. Por lo tanto si la meta fue del 100% así como lo recomiendan para este sector financiero los resultados demuestran que se superó la meta, en el año 2013 la Provisión para Préstamos Incobrables el 10,09% y el 119,16% en el año 2014, registrando una Provisión suficiente según este indicador.

## E = ESTRUCTURA FINANCIERA

### Activos Productivos

#### E1 Préstamos Netos / Total Activo

##### Cuentas:

- a) Total de cartera de préstamos bruta pendiente
- b) Total de provisiones para préstamos incobrables
- c) Total de activos

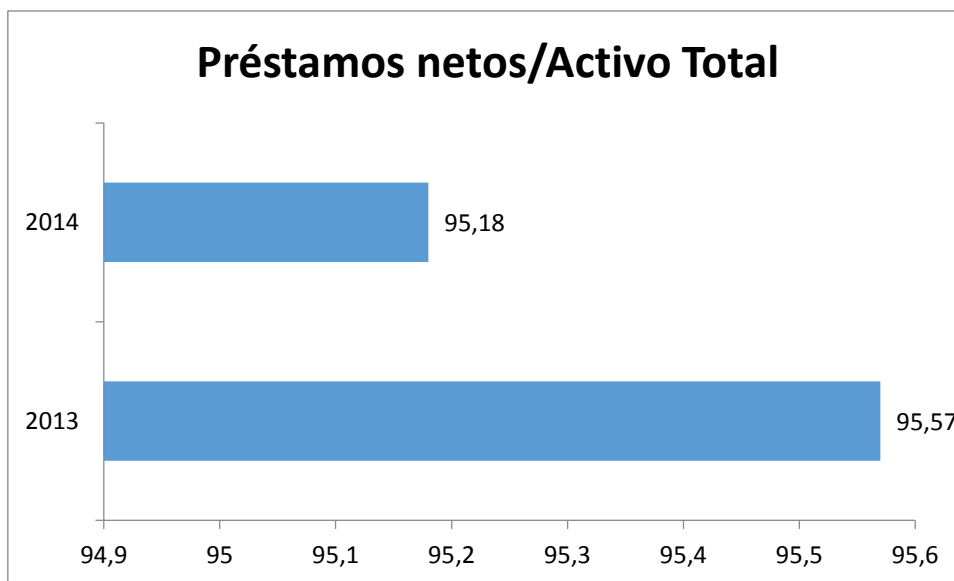
Meta: **70% - 80%**

|                              | 2013    | 2014   | META    |
|------------------------------|---------|--------|---------|
| Préstamos netos/Activo Total | 95,.57% | 95.18% | 70%-80% |

##### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**Fuente:** www.coopetapa.com

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### Interpretación

Mide el porcentaje del Activo Total invertido en la Cartera de Préstamos. Los porcentajes del 95,57% en el año 2013 y del 95,18% en el año 2014 nos indican que los Activos que tiene la cooperativa en su mayor porcentaje están invertidos en préstamos a sus Socios, lo que se significa que la institución está cumpliendo el propósito de servicio a sus asociados mediante el otorgamiento de créditos, la disminución porcentual se debe a que el este periodo 2014 se destinó a Provisiones \$ 86.867,93

### E2 Inversiones Líquidas / Total Activo

#### Cuentas:

- a) Total de inversiones líquidas
- b) Total de activos

Meta: á **16%**

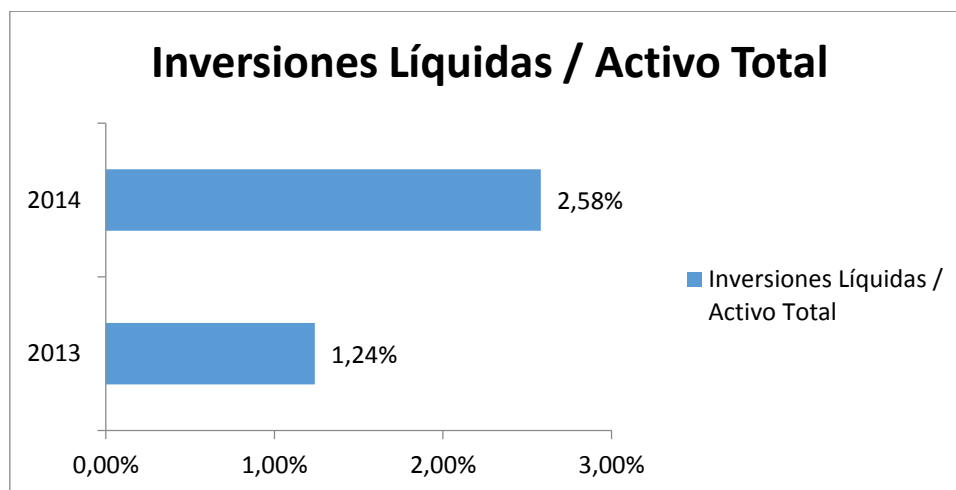
#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|                                     | 2013  | 2014  | META   |
|-------------------------------------|-------|-------|--------|
| Inversiones Líquidas / Activo Total | 1,24% | 2,58% | <= 16% |



**Fuente:** www.coopetapa.com

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### Interpretación

Mide el porcentaje del Activo Total invertido en Inversiones a Corto Plazo. Si la Cooperativa invierte en Inversiones de Corto Plazo es una buena medida de protección y crecimiento; las Inversiones en la Cooperativa son muy limitadas, apenas se ha invertido el 1,24% del Total de Activo en el año 2013 y en el año 2014 el 2,58%, frente a la meta de menor o igual al 16%; preferentemente la Cooperativa no requiere lograr la meta máxima por su estructura de mantener sus Ahorros Restringidos y no a la Vista.

### Pasivos

#### E3 Depósitos de Ahorro / Total Activo

##### Cuentas:

- Total de depósitos de ahorro
- Total de activos Meta: **Entre el 70-80%**

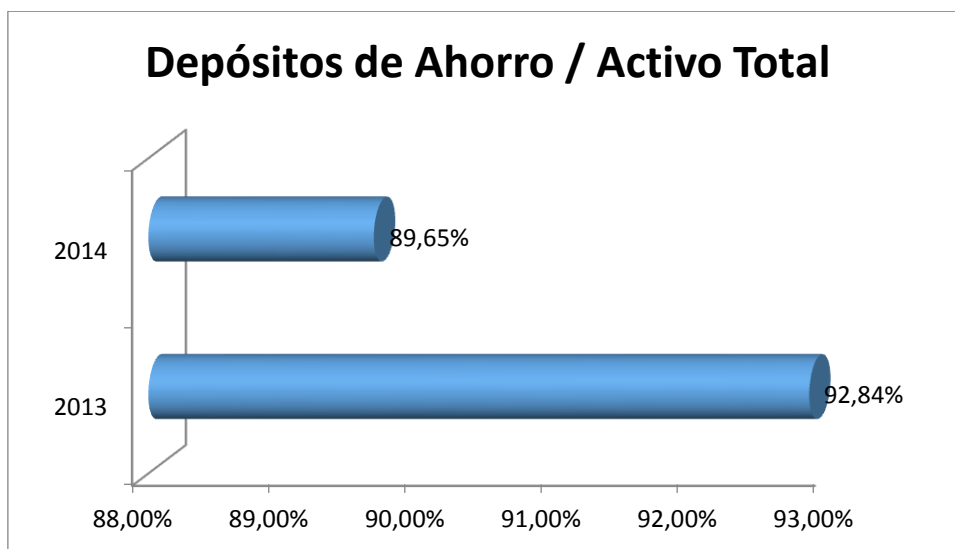
##### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|                                    | 2013   | 2014   | META      |
|------------------------------------|--------|--------|-----------|
| Depósitos de Ahorro / Activo Total | 92,84% | 89,65% | 70% - 80% |



**Fuente:** www.coopetapa.com

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### Interpretación

Mide el porcentaje del Activo Total financiado con depósitos de Ahorro. La Cooperativa demuestra que ha sobrepasado la meta del 70%-80%, en el año 2013 registra un porcentaje del 92,84, mientras que el año periodo 2014 es el 89,65% existiendo una disminución debido al retiro de Socios que se jubilan de la Empresa ETAPA EP.

### Capital

#### E4 Aportaciones de Asociados / Total Activo

##### Cuentas:

- a) Total de aportaciones de asociados
- b) Total de activos

**Meta:** < 20%

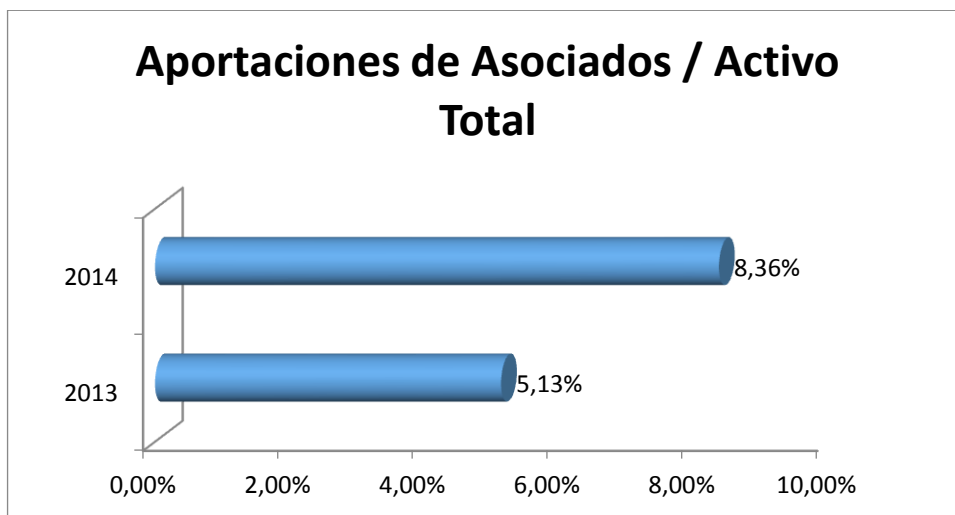
##### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|  | 2013  | 2014  | META   |
|--|-------|-------|--------|
| Aportaciones de Asociados / Activo Total | 5,13% | 8,36% | <= 20% |



Fuente: [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

Autoras: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### Interpretación

El propósito es medir el porcentaje del Activo Total financiado con las Aportaciones de asociados, los resultados demuestran que en el año 2013 el 5,13% del Activo Total ha sido financiado con las aportaciones de los Socios y en el año 2014 el 8,36%, indicador que se debe mejorar hasta conseguir la meta esperada.

### E5. Capital Institucional / Total Activo

#### Cuentas:

- a) Total de capital institucional
- b) Total de activos

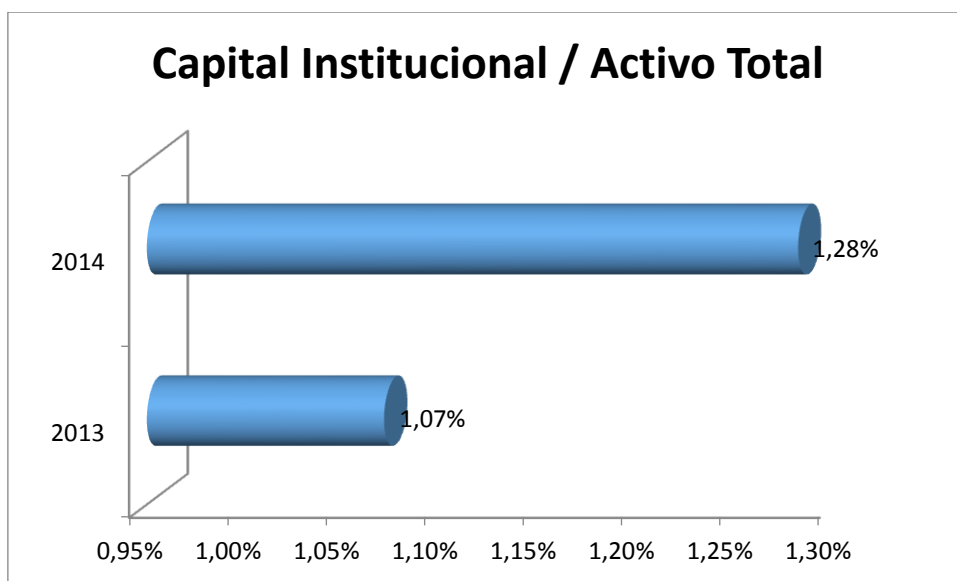
Meta: > 10%

|                                      | 2013  | 2014  | META  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| Capital Institucional / Activo Total | 1,07% | 1,28% | >=10% |

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**Fuente:** [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### Interpretación

Para medir el porcentaje del Activo Total financiado con el Capital Institucional se aplicó este indicador y se demuestra que en el año 2013 fue en un porcentaje del 1,07% y en el año 2014 fue financiado con el 1,28%, es decir que la Cooperativa tiene una deficiencia importante en este indicador debido a que su meta es superar el 10%.

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## R = TASAS DE RENDIMIENTO Y COSTOS

### R1 Ingresos por Inversiones Líquidas / Promedio de Inversiones

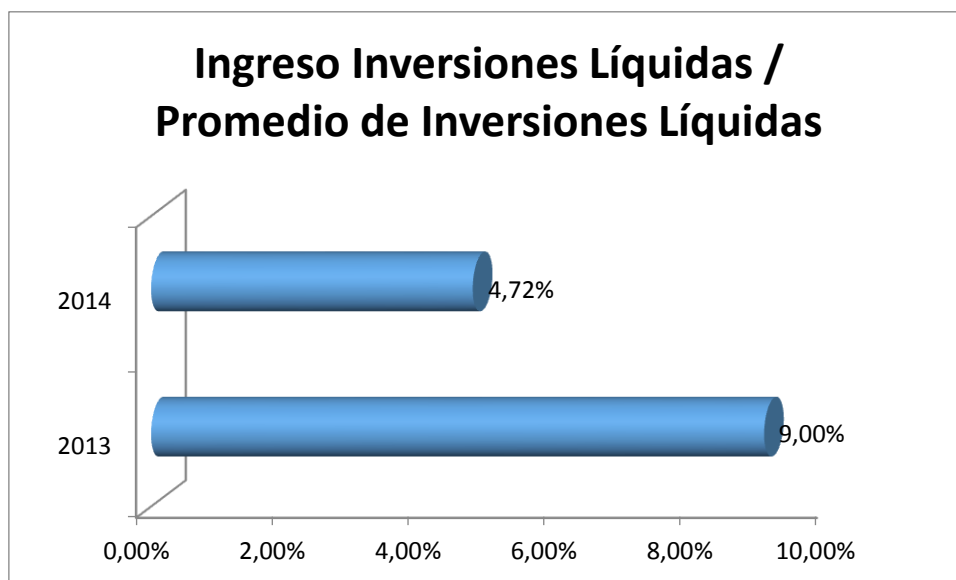
#### Líquidas

Cuentas:

- a) Total de ingresos por inversiones líquidas durante el ejercicio.
- b) Total de inversiones líquidas al final del ejercicio en curso.
- c) Total de inversiones líquidas al final del ejercicio anterior.

**Meta:** Las tasas más altas del mercado sin correr un riesgo indebido

|   | 2013  | 2014  |                  |
|---|-------|-------|------------------|
| Ingreso Inversiones Líquidas /<br>Promedio de Inversiones<br>Líquidas | 9,00% | 4,72% | Tasa más<br>alta |



**Fuente:** [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Interpretación

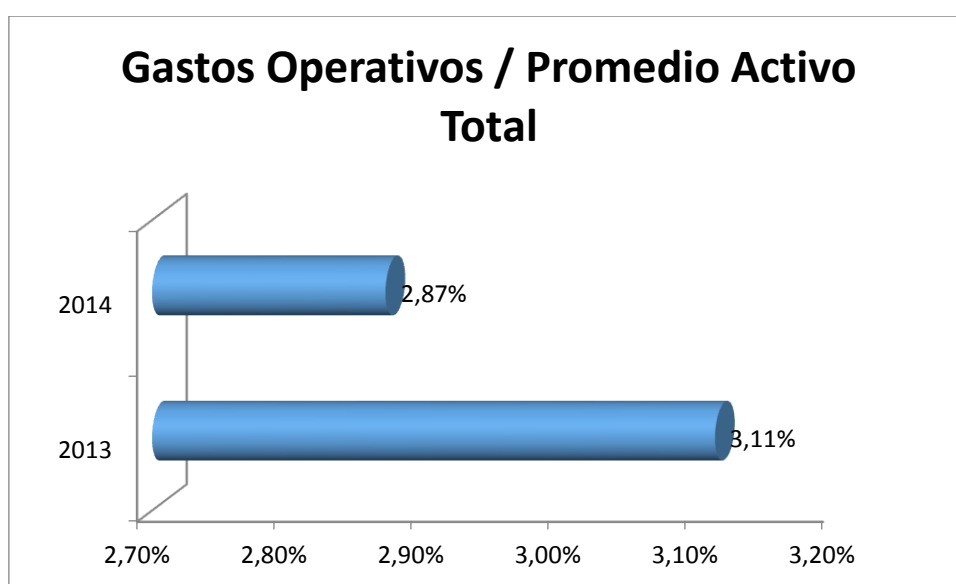
Mide el rendimiento de todas las inversiones a corto plazo como depósitos en Bancos, etc. Se aplicó este indicador y los resultados demuestran que en el año 2013 el rendimiento de las Inversiones de Corto Plazo apenas llegó al 9,00% y al 4,72% en el año 2014, lo que significa que estas inversiones producen rendimientos financieros.

## R2 GASTOS OPERATIVOS / PROMEDIO DE ACTIVO TOTAL

Cuentas:

- a) Total de gastos operativos (menos las provisiones para préstamos incobrables)
- b) Total de activos al final del ejercicio en curso
- c) Total de activos al final del ejercicio anterior

|   | 2013  | 2014  | META       |
|---|-------|-------|------------|
| Gastos Operativos / Promedio Activo Total | 3,11% | 2,87% | $\leq 5\%$ |



**Fuente:** [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





### Interpretación

Mide el costo relacionado con la administración de todos los Activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Este % indica el nivel de eficiencia o ineficiencia operativa, los resultados demuestran que en el año 2013 este costo fue del 3,11% y en el año 2014 es menor del 2,87% lo que significa que la institución cuenta con eficiencia operativa.

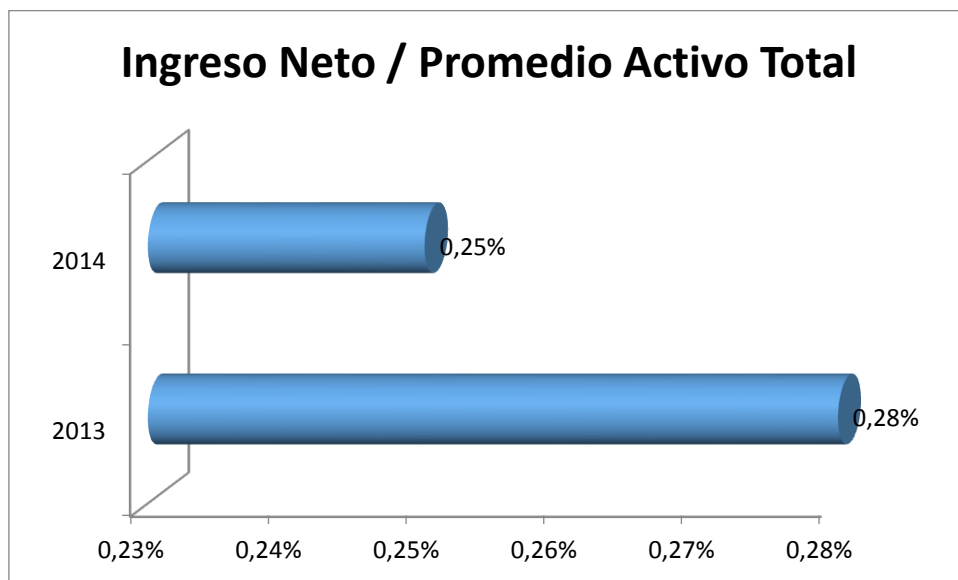
### R3 Ingresos o Gastos Extraordinarios / Promedio de Activo Total

Cuentas:

- a. Total de ingresos - Total de Gastos (Rendimiento del Ejercicio)
- b. Total de activos al final del ejercicio en curso
- c. Total de activos al final del ejercicio anterior

**Meta:** Minimizar

|                                      | 2013  | 2014  | META             |
|--------------------------------------|-------|-------|------------------|
| Ingreso Neto / Promedio Activo Total | 0,28% | 0,25% | $\geq 1\%$ / 10% |



**Fuente:** [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### Interpretación

Se aplicó este indicador para medir el monto neto de Ingresos menos Gastos (Utilidad), en relación con el promedio del Activo Total, en el año 2013 es el 0,28% y en el 2014 es el 0,25%, teniendo deficiencia en este indicador en cuanto a Utilidades, en el periodo 2014 se registró una Utilidad de \$ 9.058,14; debido a que la Cooperativa destino \$ 86.867,93 a Provisiones para Cuentas Incobrables.

### L = LIQUIDEZ

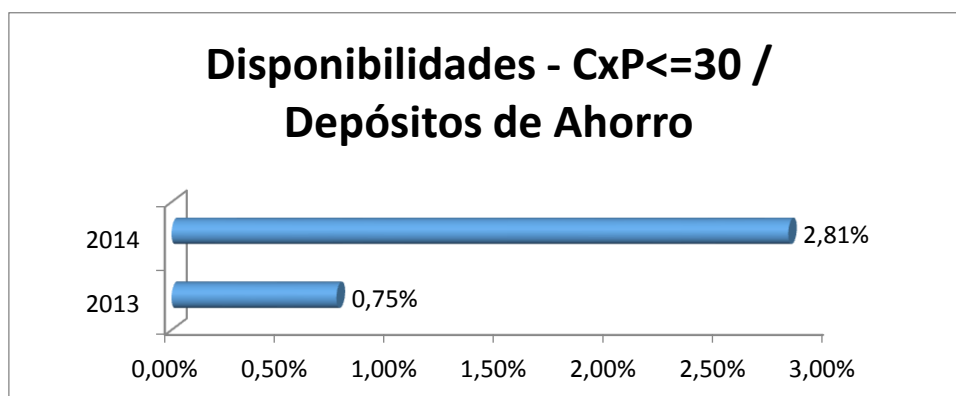
**L1 (Inversiones Líquidas + Activos Líquidos - Cuentas por Pagar a Corto Plazo) / Depósitos de Ahorro**

#### Cuentas:

- a) Total de inversiones Líquidas productivas
- b) Total de activos líquidos improductivos
- c) Total de cuentas por pagar a corto plazo <30 días
- d) Total de depósitos de ahorro

Meta: **15% - 20%**

|  | 2013  | 2014  | META      |
|--|-------|-------|-----------|
| Disponibilidades - CxP<=30 / Depósitos de Ahorro | 0,75% | 2,81% | 15% - 20% |



**Fuente:** [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Interpretación

Este indicador demuestra la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de liquidaciones de cuentas y demanda de créditos, los resultados obtenidos están muy por debajo de la meta del 15% al 20% de liquidez; en el 2013 es el 0,75% y en el año 2014 es el 2,81%, debiendo mejorar este indicador a pesar de que por la estructura de la Cooperativa no mantiene Ahorro a la Vista por lo tanto no requiere lograr el máximo de este indicador.

## L2 ACTIVOS LÍQUIDOS IMPRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVO

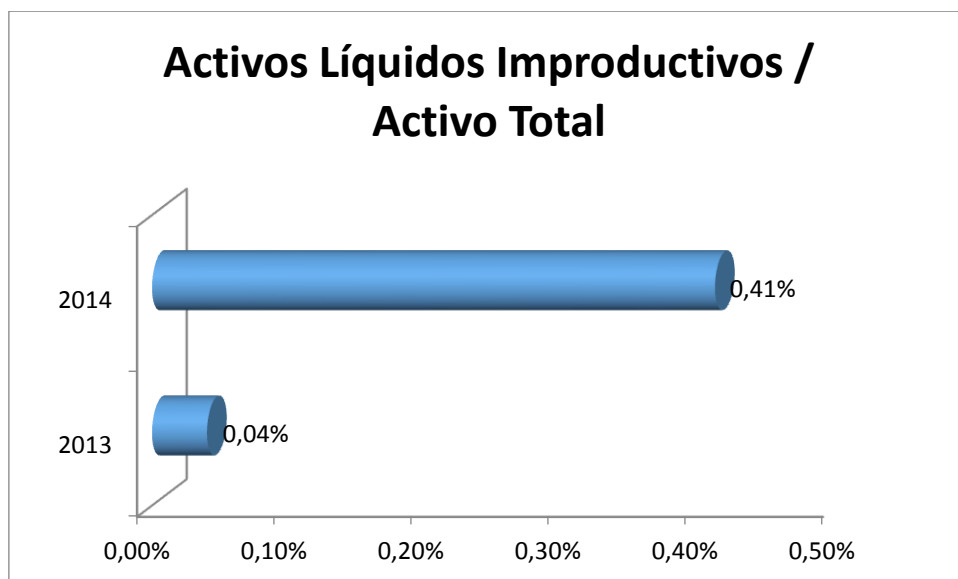
### Cuentas:

a) Total de activos líquidos improductivos

b) Total de

activos Meta: <1%

|   | 2013  | 2014  | META |
|---|-------|-------|------|
| Activos Líquidos Improductivos / Activo Total | 0,04% | 0,41% | <1%  |



**Fuente:** www.coopetapa.com

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Interpretación

Este indicador sirve para medir el porcentaje del Activo Total invertido en cuentas líquidas improductivas (Cuentas x Cobrar, Activos Fijos); en el periodo 2013 es el 0,04% y en el año 2014 es el 0,41%, logrando cumplir la meta esperada de ser menor o igual a 1%.

A= CALIDAD DE ACTIVOS

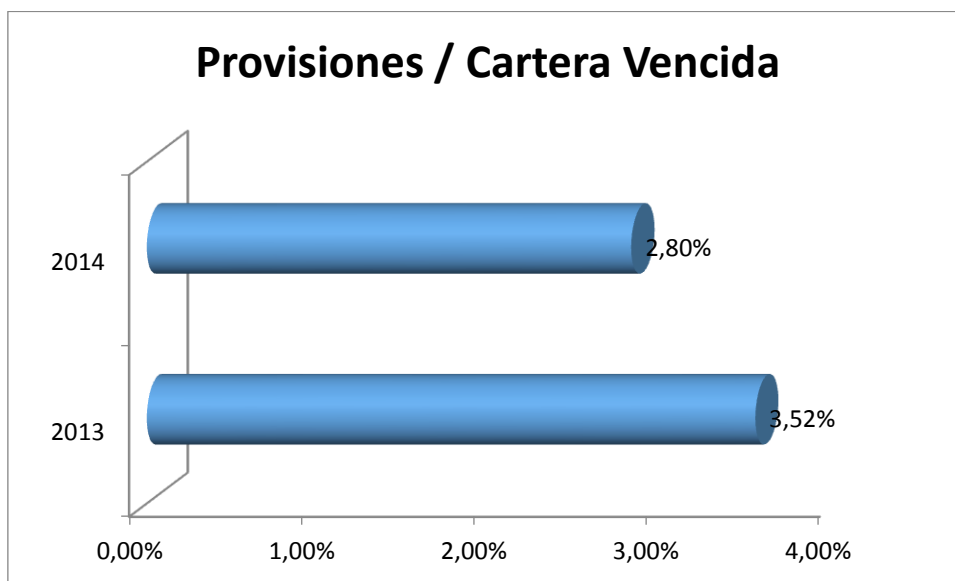
## A1 Total Morosidad de Préstamos / Cartera de Préstamos Bruta

### Cuentas:

- a) Total de todos los saldos de préstamos morosos (un control no contable)
- b) Total de la cartera de préstamos pendientes (bruta)

Meta: < 5%

|                               | 2013  | 2014  | META  |
|-------------------------------|-------|-------|-------|
| Provisiones / Cartera Vencida | 3,52% | 2,80% | <= 5% |



**Fuente:** [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Interpretación

La calidad de los Activos es necesario medir con el porcentaje total de morosidad en la Cartera de Préstamos, usando el criterio del saldo de préstamos morosos pendientes, los resultados demuestran que en el año 2013 la morosidad de la Cartera de Crédito fue del 3,52% y del 2,80% en el año 2014, resultado obtenido bajo un intensivo trabajo permanente de recuperación de Cartera Vencida.

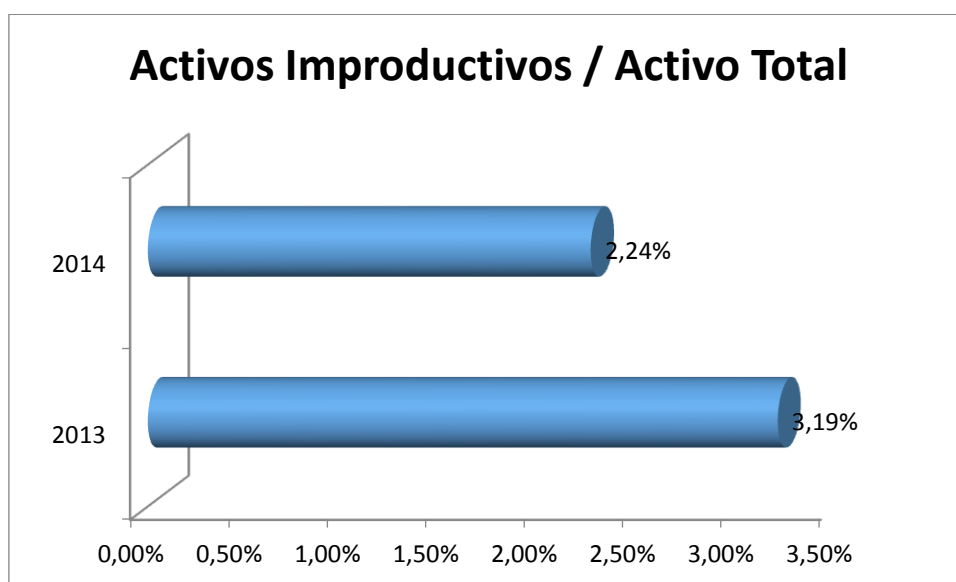
## A2 Activos Improductivos / Total Activo

### Cuentas:

- a) Total de activos improductivos
- b) Total de

activos Meta: < 5%

|                                      | 2013  | 2014  | META  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| Activos Improductivos / Activo Total | 3,19% | 2,24% | <= 5% |



**Fuente:** [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Interpretación

La relación Activos Improductivos con el Total de Activos permitió medir el porcentaje que no produce un riesgo, luego de la aplicación de este indicador se obtuvo que el porcentaje es bajo en el año 2013 solo llegó al 3,19% y en el año 2014 llegó a 2,24% es decir son porcentajes muy bajos de Activos Improductivos que posee la Cooperativa.

## S = SEÑALES DE CRECIMIENTO

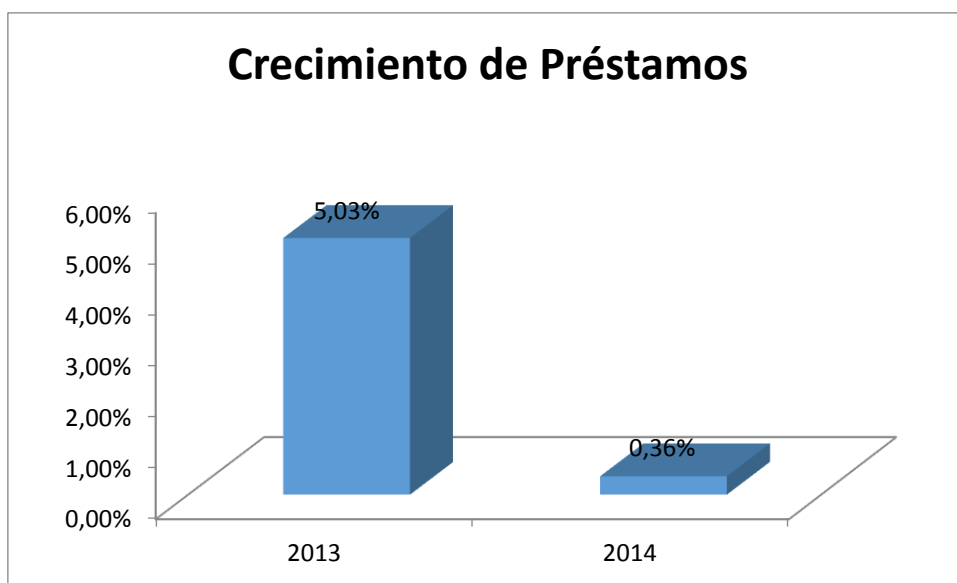
### S1 Crecimiento de Préstamos

#### Cuentas:

- a) Saldo actual de la cartera de préstamos
- b) Saldo de la cartera de préstamos al final del ejercicio anterior

Meta: **Para aumentar la estructura de préstamos**

|                          | 2013  | 2014  |
|--------------------------|-------|-------|
| Crecimiento de Préstamos | 5,03% | 0,36% |



**Fuente:** www.coopetapa.com

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Interpretación

El crecimiento del año hasta la fecha de la Cartera de Créditos se midió con la aplicación de este indicador y los resultados demuestran que el otorgamiento de préstamos creció en el año 2013 en 5,03%, mientras que en el año 2014 apenas creció el 0,36%, debido a que la Cooperativa mantuvo en reserva su efectivo e inversiones en corto plazo para mejorar su liquidez y disponibilidad.

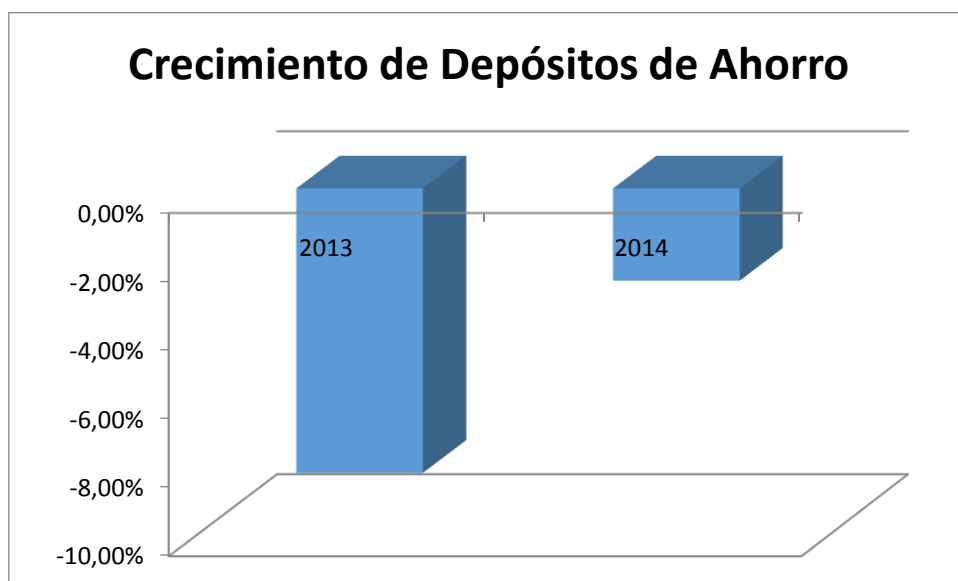
## S2 Crecimiento de Depósitos de Ahorro

### Cuentas:

- a) Total de depósitos de ahorro actuales
- b) Total de depósitos de ahorro al final del ejercicio anterior

Meta: **Para aumentar la estructura de depósitos de ahorro**

|                                    | 2013   | 2014   |
|------------------------------------|--------|--------|
| Crecimiento de Depósitos de Ahorro | -8,29% | -2,69% |



**Fuente:** [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**Autoras:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### Interpretación

Este indicador mide el crecimiento en depósitos, existe una disminución del -8,29% en el año 2013 y en el 2014 el -2,69%, mejorando paulatinamente este indicador, esto se debe al retiro concentrado de Ahorros Restringidos.

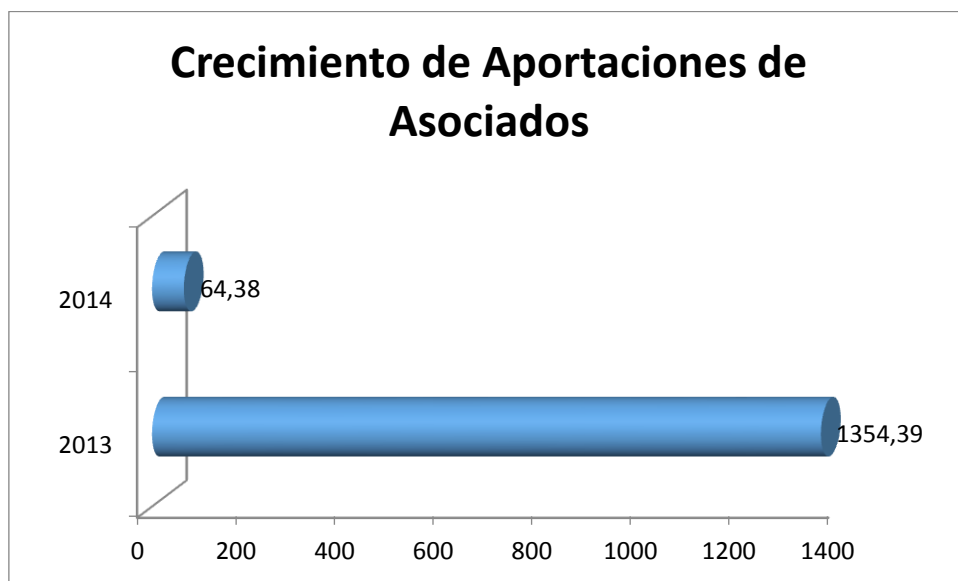
### S3 CRECIMIENTO DE APORTACIONES DE ASOCIADOS

#### Cuentas:

- a) Total de aportaciones de asociados actuales
- b) Total de aportaciones de asociados al final del ejercicio anterior

Meta: **Para aumentar la estructura de aportaciones**

|  | 2013     | 2014   |
|--|----------|--------|
| Crecimiento de Aportaciones de Asociados | 1354.93% | 64.38% |



Fuente: [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

Autoras: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### Interpretación

El crecimiento de este indicador nace a partir del año 2013, existe un notable crecimiento en Aportaciones de los Socios del 1.354,39% y en el 2014 un crecimiento considerable del 64,38%, lo que demuestra que la Cooperativa en estos dos últimos periodos logra conseguir la Solvencia requerida.

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





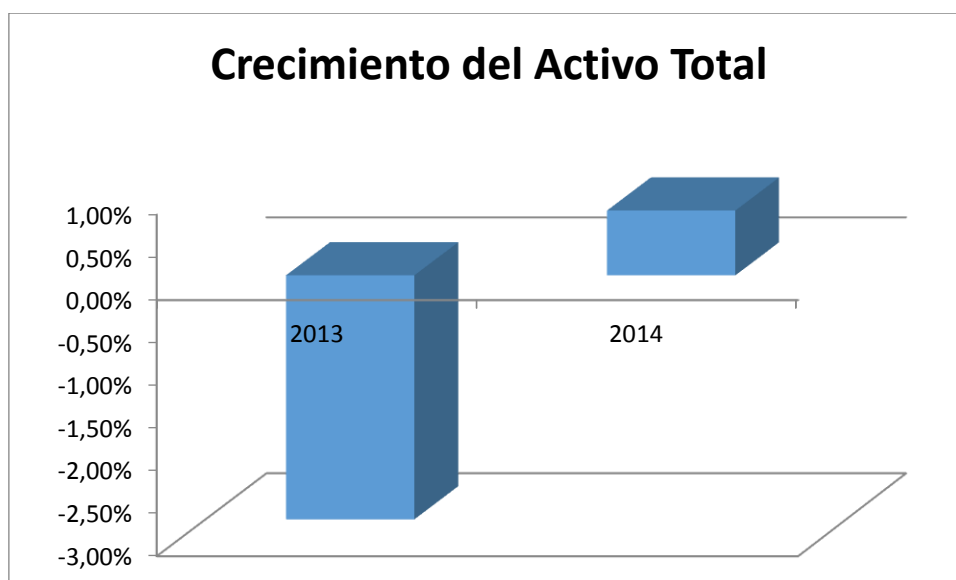
## S4 Crecimiento del Activo Total

### Cuentas:

- a) Total de activos actuales
- b) Total de activos al final del ejercicio anterior

Meta: > Inflación + 10%

|                              | 2013   | 2014  | META             |
|------------------------------|--------|-------|------------------|
| Crecimiento del Activo Total | -2,86% | 0,76% | > Inflación +10% |



Fuente: [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

Autoras: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

### Interpretación

Para medir el crecimiento del año hasta la fecha del Activo Total aplico este indicador que demuestra que en el año 2013 el Activo decreció en un -2,86% y en el 2014 creció el 0,76%, debido los cambios significativos que la Cooperativa ha tenido que experimentar por la reestructuración en sus principales cuentas contables.

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### **Informe sobre los Estados Financieros:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, comprende los Balance General y Estados de Resultados al 31 de diciembre de 2014.

La Administración de la Cooperativa siendo responsable de la presentación razonable de los Estados Financieros de Acuerdo con Normas Contables establecidas por la SEPS, Superintendencia de Bancos y Seguros y del Control Interno determinados por la Administración como necesario para permitir la preparación de los Estados Financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

Esta Auditoria ha sido efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoria, las cuales deben ser efectuadas con requerimiento ético para no tener errores.

Una auditoria es un control sobre los saldos y revelaciones presentadas en los estados financieros, incluyen la evaluación para evitar riesgos, para la preparación y presentación razonable de los mismos.

También es la evaluación que las políticas contables utilizadas son apropiadas y que las estimaciones contables efectuadas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

La provisión constituida para activos de riesgo al 31 de diciembre de 2014 es de \$97.056,58 en tanto que la provisión requerida por disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es de \$117.025,96 existiendo una deficiencia de provisión de \$19.969,38 que en el caso de haberse registrado en el ejercicio actual, se obtendría una pérdida económica.

Podemos decir, que los Estados Financieros mencionados anteriormente presentan razonablemente, que la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA al 31 de diciembre del 2014, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con normas contables dispuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de Bancos y Seguros.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## CAPITULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA<sup>2</sup>

#### 2.1 OBJETIVO

Fundamentos teóricos acerca del objeto de estudio



#### 2.2 FUNDAMENTACION TEORICA

##### 2.2.1 CONTEXTO DEL COOPERATIVISMO

##### 2.2.1.1 Como Nacieron Las Cooperativas

Un grupo de trabajadores, de gente del pueblo, abrumados, cansados de la inseguridad en el trabajo, del alto costo de la vida y de los bajos salarios, buscaron la forma de organizarse y trabajar para el beneficio común.

Las primeras cooperativas de ahorro y crédito surgieron en Alemania, como respuesta al fracaso de las cosechas en el año de 1846 y sus consecuencias.

En el Ecuador; la primera cooperativa de ahorro y crédito se forma en Riobamba en 1927 entre obreros. En 1937 fue dictada la primera ley de Cooperativas como instrumento para su desarrollo y en 1961 fue creada la dirección Nacional de Cooperativas como parte del Ministerio de Bienestar Social y Trabajo.

---

<sup>2</sup> [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



La Constitución y la Ley de Economía Popular y Solidaria dan un impulso al movimiento cooperativista. Hoy en Ecuador existen más de 400 Cooperativas de Ahorro y Crédito. La mayoría permanecen bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas y alrededor de 40 han pasado a la Superintendencia de Bancos.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA definen al Cooperativismo como:

Una organización que integra a personas con intereses comunes en los ámbitos financiero y social, para lograr objetivos, basados en la confianza, valores, honestidad y empeño con la colaboración mutua, para el beneficio de todos, de manera organizada, ayudándose los unos a los otros y trabajando conjuntamente.

### **2.2.2 ACTITUDES PARA SER COOPERATIVISTAS**

1. Cooperara – Cooperativa  
Cooperador – Cooperativista.
2. Compromiso – Voluntario.
3. Capacidad de Dialogo, de Trabajo Conjunto Cooperado.
4. Las personas son el pilar más sólido de la Cooperativa.
5. Una amplia visión personal – social- empresarial – una cooperativa del siglo XXI – una presencia global.
6. Habilidades sociales para el manejo financiero, la negociación, la comunicación, el emprendimiento de nuevos servicios y el uso de nuevas tecnologías.

### **De las Organizaciones del Sector Cooperativo**

#### **Sector cooperativo**

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

#### **Grupos**

Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos:

- ✓ Producción
- ✓ Consumo
- ✓ Vivienda
- ✓ Ahorro y crédito
- ✓ Servicios.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Cooperativas de Ahorro y Crédito

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.

Podemos dar a conocer que la institución analizada es una Cooperativa de Ahorro y Crédito con solvencia financiera, conformada con sus socios, directivos y empleados a quienes les brindan servicios financieros y sociales de acuerdo a sus necesidades como parte de la organización para resolver cada uno de sus problemas bajo confianza.

Desde que nacieron las cooperativas siempre buscaron:

- Un sistema económico – social verdaderamente democrático.
- Que busca la participación activa de todos sus miembros
- Que se constituya con el trabajo y el esfuerzo de todos.
- Todos eligen y pueden ser elegidos y la Asamblea decide sobre la marcha de la cooperativa que es de todos.
- Tiene sus propias instancias y formas para dialogar, llegar a acuerdos, control y auditoría.

### 2.3 APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS

Podemos dar a conocer que las cooperativas de ahorro y crédito mediante la autorización por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrán realizar sus actividades mediante la siguiente clasificación establecida:

- ✓ Sucursales
- ✓ Agencias
- ✓ Oficinas Operativas: ventanillas de extensión de servicios, oficinas temporales y oficinas temporales
- ✓ Corresponsales Solidarios

**Cooperativas cerradas:** aquellas formadas por socios cuyo vínculo común es pertenecer a un mismo gremio, institución o empleador.

Cabe recalcar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA era una institución financiera cerrada que está conformada por la unión de los socios y trabajadores de la empresa etapa con el fin de ayudar a todos con el ahorro y el acceso a créditos y así mejorar la calidad de vida de sus afiliados, pero con el transcurso del tiempo ha podido alcanzar y es una institución abierta, es decir está realizando convenios con otras instituciones del sector público.

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## 2.4 REGULACIÓN PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Artículo 1.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ubicará a las cooperativas de ahorro y crédito en segmentos denominados: uno, dos, tres y cuatro.

Artículo 3.- Para ubicar a las cooperativas de ahorro y crédito que se encontraban reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, en los segmentos uno, dos y tres, se tomarán en cuenta los parámetros fijados en la tabla 1, conforme el siguiente orden de prioridad: activos, número de cantones en los que opera y número de socios.<sup>3</sup>

### 2.4.1 Solvencia y Prudencia Financiera

Las cooperativas deberán mantener un índice de solvencia y prudencia para poder realizar sus obligaciones y mantener sus actividades en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

| Segmento   | Activos                   | Cantones  | Socios                           |
|------------|---------------------------|---|----------------------------------|
| Segmento 1 | 0 – 250.000,00            | 1   | Más de 700                       |
| Segmento 1 | 0 – 1100.000,00           | 1   | Hasta 700                        |
| Segmento 2 | 250.000,01 – 1100.000,00  | 1   | Más de 700                       |
| Segmento 2 | 0 – 1100.000,00           | 2 o mas   | Sin importar el número de socios |
| Segmento 2 | 1100.000,01 – 9600.000,00 | Sin importar el número de cantones en que opera | Hasta 7100                       |
| Segmento 3 | 1100.000,01 o mas         | Sin importar el número de cantones en que opera | Más de 7100                      |
| Segmento 3 | 9600.000,01 o mas         | Sin importar el número de socios en que opera   | Hasta 7100                       |

Como podemos establecer la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA se encuentra ubicada en el segmento 1 y 2 de acuerdo a los números de socios, y al monto de sus activos.

Es decir la cooperativa cuenta con un número de socios establecidos en 652 hasta diciembre del 2014 y cuenta con un monto de activos de \$ 3.678.209,39 hasta diciembre del 2014, es decir, que cumple su reglamento establecido por la superintendencia y es calificada como cooperativa lo cual puede seguir sus actividades normalmente.

<sup>3</sup> Regulación para la Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito [Resolución N° JR-STE-2012-003 / 29 de octubre del 2012]

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## 2.5 REGULACIÓN DE CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE ADECUACIÓN DE ESTATUTOS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CORPORACIONES

Cabe recalcar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA bajo su reglamento establecido por la SEPS deberá presentar sus estatutos y documentos bajo el siguiente cronograma para la aprobación de los mismos obligatoriamente.

| <b>Cooperativas de Ahorro y Crédito</b> | <b>Fecha límite de recepción de documentos</b> |
|---|--|
| Segmento 1                              | 19 de abril del 2013                           |
| Segmento 2                              | 19 de abril del 2013                           |
| Segmento 3                              | 30 de abril del 2013                           |
| Segmento 4                              | 30 de abril del 2013                           |
| Corporaciones                           | 30 de abril del 2013                           |

De acuerdo al cronograma que se establece en reglamento de la ley orgánica podemos conocer que la cooperativa se encuentra en el segmento 1 y 2 para la entrega de documentos para la aprobación del estatuto social y así poder realizar sus actividades sin ningún tipo de problemas.

Artículo 1.- Las cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, pagarán a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en calidad de contribución lo siguiente:

a. Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2, 3 y 4 pagarán una contribución anual del 1% de las utilidades y excedentes, que hayan generado en el respectivo ejercicio fiscal, sobre la base de los estados financieros cortados al 31 de diciembre del año inmediato anterior. Este porcentaje se calculará, una vez deducidos los valores correspondientes a la participación de los trabajadores.

c. Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos uno y dos pagarán una contribución anual del 0,45 por mil, de los activos totales anuales, excepto las cuentas de orden, calculada sobre la base de los estados financieros cortados al 31 de diciembre del ejercicio anterior.

Artículo 2.- Las cooperativas de ahorro y crédito cancelarán la contribución determinada en el artículo anterior hasta las siguientes fechas:

- a. Las cooperativas de los segmentos 3 y 4, lo previsto en el literal a., hasta el 30 de abril de cada año; lo determinado en el literal b., hasta el 15 de febrero; y hasta el 15 de agosto de cada año, respectivamente; y,

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- b. Las cooperativas de los segmentos 1 y 2, 10 señalado en los literales a. y c. del artículo anterior deberán cancelar hasta el 30 de abril de cada año.

Artículo 3.- La Superintendencia notificará a las cooperativas de los diferentes segmentos, los valores correspondientes a las contribuciones que deben cancelar.

Artículo 4.- La Intendencia Administrativa Financiera y de Talento Humano emitirá, hasta treinta días después de cada uno de los plazos establecidos en el artículo 2, un informe de cumplimiento de dichas obligaciones, que servirá para determinar las sanciones correspondientes y el inicio de los juicios coactivos de conformidad con la normativa vigente.

Artículo 5.- Los valores correspondientes a las contribuciones determinadas en la presente Resolución, serán depositados en la cuenta que la Superintendencia disponga para el efecto.<sup>4</sup>

### **Organización Interna de la Cooperativa:**

Como podemos dar a conocer la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, en su organización interna, su estatuto social contiene:

- ✓ Siempre con una buena coordinación para sus asambleas cuando son convocadas por la superintendencia.
- ✓ La cooperativa cuenta con el Consejo de Administración lo cual remite su responsabilidad el Ing. Edgar Molina y Vigilancia la Ing. Elizabeth Maza, es decir, los dos departamentos han venido trabajando con responsabilidad y compromiso en todas sus funciones.
- ✓ Tanto las dos partes cuenta con los requisitos establecidos para pertenecer a los consejos; es decir, conocimiento, ética e integridad en la cooperativa, según lo señala la ley Orgánica y su reglamento general.
- ✓ Cada una cuenta con sus responsabilidades y atribuciones de la asamblea general de socios.

## **2.8 METODOLOGÍA MICROSAVE**

### **2.8.1 Introducción**

La Metodología Microsave o mapa de procesos es una poderosa herramienta de gerencia que permite ver los límites funcionales de la organización para revelar los procesos centrales y como las diferentes partes trabajan juntas para llevar a cabo sus actividades. Estos mapas de procesos mayormente son visuales es decir son representados por símbolos, flechas y redacción concisa

---

<sup>4</sup> [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec), Art. 1-5

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





para explicar la tarea que se lleva a cabo y su secuencia, indicando a quien lee estos mapas lo siguiente:

Que sucede, cuando sucede, donde sucede, quien lo hace, cuánto tiempo toma, y que está haciendo.

Estos mapas de procesos tienen una amplia aplicación en muchas funciones de un negocio tales como: análisis de riesgos, mejoramiento de procesos, entrenamiento, procedimientos de documentación, visualización del futuro estado de procesos antes de cambiar a los procesos actuales, desarrollo de productos nuevos.

El mapa de procesos nos servirá para documentar 3 condiciones:

- ✓ Como es (se refiere al proceso actual)
- ✓ Como debe ser (como debería llevarse a cabo el proceso)
- ✓ Como podría ser (indica cómo se realizaría el proceso si se incluyen mejoras)

Una vez concluyendo en síntesis a lo que se refiere la Metodología Microsave, nos enfocaremos en construir el mapeo de procesos en las aéreas de captaciones, cobranzas, flujo del efectivo, flujo de presupuestos y lavado de activos.<sup>5</sup>

### **2.8.2 Definición y características**

La definición que utiliza la metodología Microsave para el mapeo de procesos es un conjunto de operaciones a la que se somete una cosa para elaborarla o transformarla según un plan establecido.

Es una técnica descriptiva que nos ayuda a visualizar procesos con el fin de optimizarlos en función de los objetivos organizacionales; es un medio para alcanzar un objetivo.

Las características inmersas en el mapeo de procesos se clasifican en el INPUT el proceso en sí, el OUTPUT el resultado final y el FEEDBACK o retroalimentación que además sirve como monitoreo o control para evaluar los resultados.

El concepto en sí de la metodología Microsave basada en el mapeo de procesos puede ser aplicado a distintos sistemas en especial los megasistemas, subsistemas, micro y macrosistemas. Una institución financiera en este caso la Cooperativa Etapa es un megasistema donde encontramos una serie de componentes o subsistemas; cada uno de estos pueden ser vistos

---

<sup>5</sup> Introducción tomada de (MAPEO DE PROCESOS Y MANUALES COMO PREREQUISITO PARA LA GESTION DE RIESGOS/JUNIO2014/autor: Msc.Rodolfo Mansberger

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



como un proceso dentro de otro, en síntesis a la hora de mapear y optimizar se debe pensar necesariamente de manera sistemática ya que las interrelaciones, interdependencias y conexiones con otros procesos y sistemas nos condicionaran al resultado final.

### **2.8.3 Importancia de los procesos en la cooperativa**

Dentro de la Cooperativa son importantes los procesos porque nos permiten establecer las funciones y las responsabilidades o alcance de las personas a cargo de la organización, es decir;

Nos permite estandarizar los métodos y procedimientos de trabajo que deben ser tomados en cuenta, desde el nivel directivo hasta el nivel operativo.

Proporcionar normas claramente definidas para ser conocidas por todo el personal de la empresa u organización; siendo esto una base para determinar la autoridad.

Propiciar la cooperación interdepartamental, de esta manera el flujo de la información de la cooperativa es manejada correctamente, definiendo el origen de la información y el final del trámite.

Identificar claramente las líneas de mando y su relación con el resto de la organización.

Estandarizar los trámites y procedimientos de todo el personal, obteniendo con esto un mejoramiento en la agilidad de las actividades.

Realizar revisiones a medida que la organización va cambiando, es decir ayuda a un mejoramiento de las políticas y procedimientos en la empresa.

### **2.8.4 Diferencia entre proceso y procedimiento**

#### **2.8.4.1 Proceso**

Se define al proceso como una serie de actividades, acciones o eventos Organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

#### **2.8.4.2 Procedimiento**

Definiendo a los procedimientos como módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



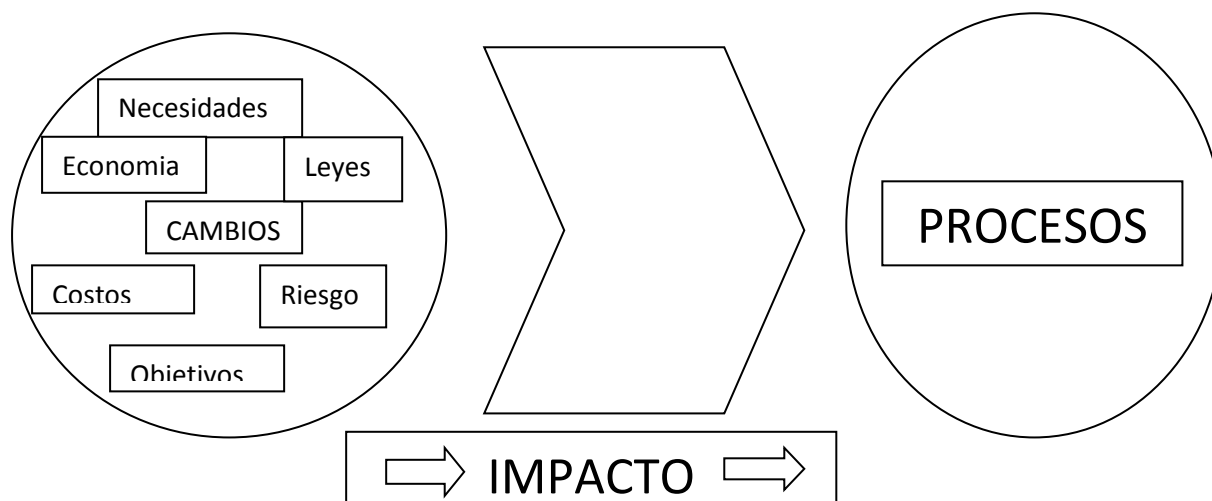
responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: Procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, Compra y suministro de materiales, etc.

Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes. En este instructivo para tener didácticos los términos "proceso y procedimiento" se emplea en forma análoga, especialmente porque se está describiendo el trabajo de una persona responsable y de allí se origina la descripción del Manual de Funciones.

#### 2.8.4.3 Mejora continua de procesos

El entorno social es por naturaleza cambiante, así lo es las organizaciones sin embargo la rutina de las operaciones diarias no deja margen para procesar información relacionada con los cambios en el entorno organizacional.

De manera gráfica se resumirá lo escrito en el párrafo anterior:



**Fuente: MAPEO DE PROCESOS Y MANUALES COMO PREREQUISITO PARA LA GESTION DE RIESGOS/JUNIO2014/autor: Msc.Rodolfo Mansberger**

No tomar en consideración los cambios que se van presentando implica que el servicio o el producto que ofrece la organización pierde competitividad adicional se incrementa el nivel de riesgo, en este sentido la mejora continua permite aumentar la calidad de los productos disminuyendo sistemáticamente los riesgos que se presentan; la actualización de los procesos no debe ser desordenada ni esporádica según suceden los acontecimientos, sino que debe

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



realizarse en un marco de una estrategia y una estructura formalizada con funciones específicas.

Dentro de un proceso de mejora, existen algunas funciones:

#### 2.8.4.4 Planificar

Es necesario establecer un Plan de Mejora para introducir los cambios necesarios en el proceso previamente diseñado. Este Plan debe contemplar todos los aspectos que permitan conducir el proceso hacia la excelencia y, en este sentido debe responder las siguientes preguntas:

*¿Quién lleva a cabo la mejora?:*

Aspectos relacionados con las personas, como el grado de implicación de los profesionales (objetivos individuales, incentivos, etc.), la capacidad de introducir innovaciones y el grado de autonomía para hacerlas posible.

*¿Cómo se lleva a cabo?:*

Forma de organizar las estrategias de mejora, es decir, cuestiones tales como quién las lidera, con qué estructura organizativa (comisiones, grupos de trabajo, etc.).

*¿Cuándo?:*

Si se planifican las actividades de mejora con carácter puntual o están integradas en el trabajo diario, etc.

*¿Qué se necesita?:*

Recursos de formación, tiempo, personas, recursos materiales, etc.

#### 2.8.4.5 Ejecutar

Consiste en “hacer mejor las cosas”, asegurando que se miden los resultados en cada paso, desde la entrada hasta el final del proceso (la cantidad y la entrega de servicios, la calidad de los mismos, etc.). Así, hay que medir el tiempo de realización de las tareas previstas y el lugar más idóneo donde éstas se ejecutan, es decir, se debe valorar la **eficiencia** del proceso y su **efectividad**, y no sólo desde el punto de vista de la calidad científico técnica (que siempre tienen en cuenta los proveedores), sino también de la percibida por los usuarios.

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Para llevar a cabo estas mediciones, es imprescindible contar con un Sistema de Información Integral en el que se contemplen las diferentes dimensiones de la calidad, se utilicen diferentes métodos para obtener la información, y estén diseñados los indicadores de evaluación precisos.

Es decir, un sistema de evaluación y seguimiento de calidad de un proceso exige de un sistema de información que lo sustente, y que se constituye como la base fundamental para la valoración de la mejora a largo plazo.

Éste ha de tener cobertura integral, con el fin de facilitar tanto la obtención de indicadores globales y poblacionales como las fuentes de datos que permitan la gestión de casos y la trazabilidad de los mismos a lo largo del proceso.

#### **2.8.4.6 Corregir**

Se trata de buscar continuamente las causas de los errores y desviaciones en los resultados, interrelacionando los flujos de salida del proceso con las expectativas previas de los usuarios, ya que la gestión de procesos, si bien consiste en mejorar las cosas que ya se vienen haciendo, pone especial énfasis en el 'para quién' se hacen y en el 'cómo' se deben hacer.

Para la evaluación de los procesos se pueden plantear múltiples herramientas y mecanismos de actuación, de entre los cuales se aconseja utilizar los que se proponen en el último apartado de este capítulo:

- ✓ Repetición del Ciclo de Mejora.
- ✓ Realización de Auditorías de Calidad.
- ✓ Aplicación de Técnicas de Benchmarking (técnica comparativa)

#### **2.8.4.7 Verificar**

Esta fase del Ciclo de Shewart consiste en intervenir en el proceso para solucionar los problemas de calidad, analizando las intervenciones factibles dentro del ámbito concreto de aplicación, y buscando el consenso entre los profesionales que lo lleven a cabo. Para ello, es necesario apoyarse en las fuerzas a favor y gestionar adecuadamente las posibles resistencias a las soluciones previstas. Esto se puede lograr, por ejemplo, mediante la construcción de una matriz DAFO, en la que se visualicen tanto los factores externos al proceso (oportunidades y amenazas) como los internos (debilidades y fortalezas), cuyo conocimiento ayudará a diseñar la estrategia de Intervención.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



El objetivo primordial de la mejora continua en una institución financiera es el incremento de la calidad y la reducción de costos es decir:

- ✓ Incremento de la calidad
- ✓ Reducción de costos (monetarios y tiempos)
- ✓ Reducción de costos de la institución

## 2.9 GESTION DE RIESGOS

La relación “procesos – riesgos” es estrecha e inseparable, aun mas en las instituciones financieras que están confrontadas continuamente con diferentes tipos y categorías de riesgo. Cada proceso está asociado a un nivel de riesgo, estos riesgos se potencian cuando se combinan entre ellos lo que puede tener un alto impacto en la sostenibilidad de la institución en el mediano y largo plazo; es por esta razón que es importante identificar e intentar controlar riesgos menores oportunamente como una estrategia de la gestión integral de riesgos. La metodología Microsave está precisamente diseñada para asociar a cada instancia un eventual evento de riesgo.

*“El riesgo es un proceso dinámico que es parte de un contexto y escenario al que transforma de manera continua”<sup>6</sup>*

Dicho de otra manera el riesgo no se agota con la ocurrencia de un evento sino que se regenera y cambia, antes, durante y después del evento desencadenante, transformando el escenario del que se es parte.

En el siguiente grafico se puede visualizar como la gestión de riesgos puede identificar oportunamente los problemas que surjan y corregiros

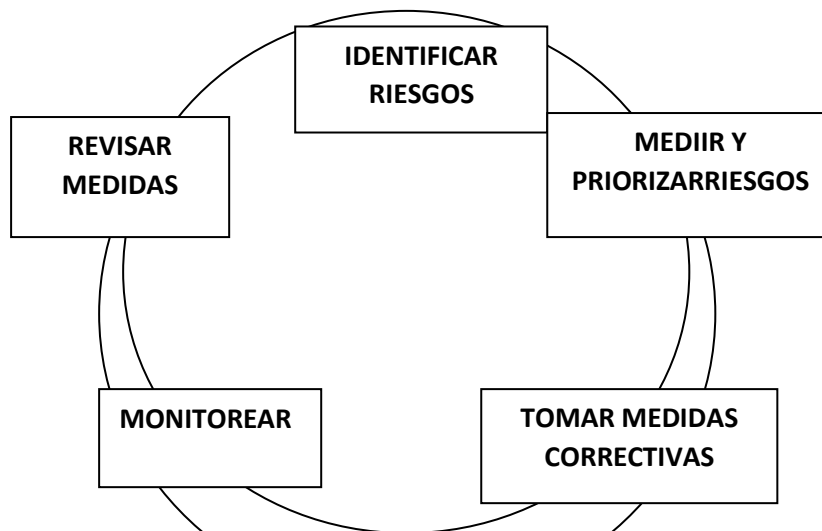
---

<sup>6</sup> MAPEO DE PROCESOS Y MANUALES COMO PREREQUISITO PARA LA GESTION DE RIESGOS/JUNIO2014/autor: Msc.Rodolfo Mansberger

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Fuente: MAPEO DE PROCESOS Y MANEJO DE RIESGOS COMO PREREQUISITO PARA LA GESTION DE RIESGOS/JUNIO2014/autor: Msc.Rodolfo Mansberger

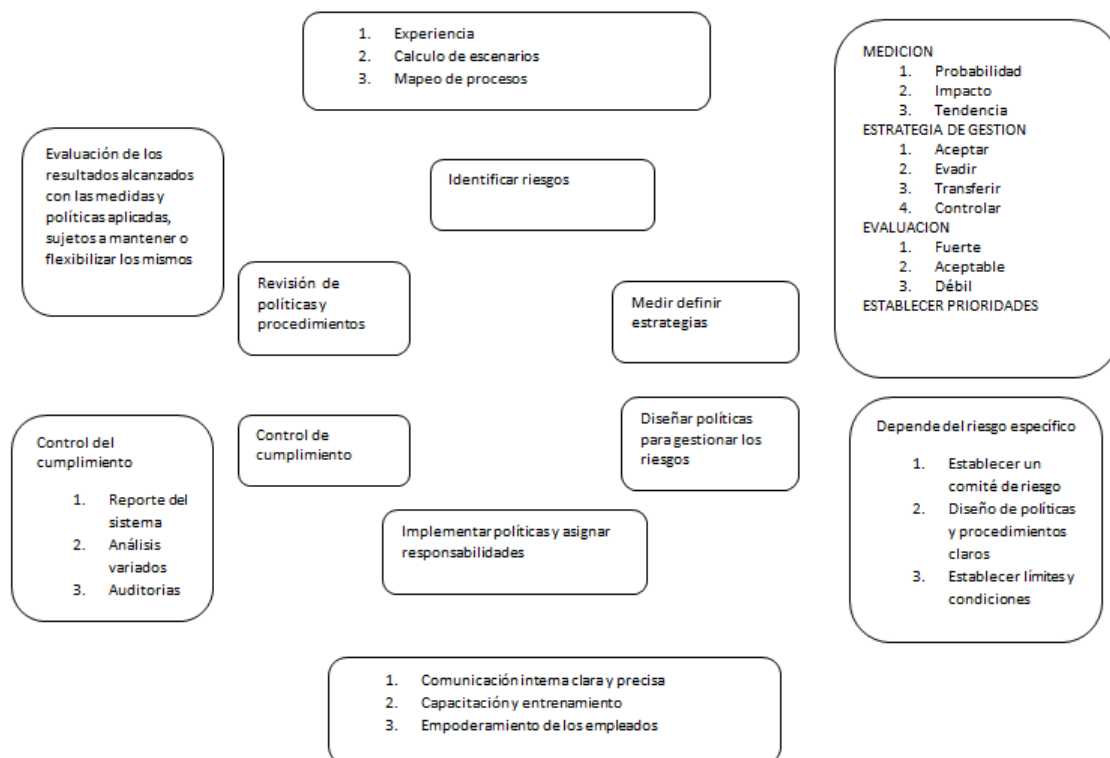
Microsave utiliza un método de 5 pasos más 1 para el círculo de retroalimentación de la Gestión de Riesgos el paso el paso adicional “más 1” nos recuerda mantener la supervisión y administración e institucionalizar el círculo de retroalimentación de esta gestión de riesgos para garantizar su funcionamiento continuo.

A continuación la representación gráfica:

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Fuente: MAPEO DE PROCESOS Y MANUALES COMO PREREQUISITO PARA LA GESTION DE RIESGOS/JUNIO2014/autor: Msc.Rodolfo Mansberger

Como conclusión al aplicar un modelo de gestión de riesgos se deberá visualizar que estos hayan disminuidos de lo contrario no tiene sentido implementarlo.

La metodología Microsave maneja 5 componentes esenciales para cualquier programa de Gestión de Riesgos.

1. **Riesgo.**- “es la incertidumbre de que ocurra un acontecimiento no deseado o que no ocurra un acontecimiento deseado, afectando el cumplimiento y objetivos institucionales”

Si no se entiende la causa y las múltiples causas del evento de riesgo, es muy difícil desarrollar una estrategia para mitigarlo.

Tenemos el riesgo inherente que es la probabilidad de que ocurra un evento por el impacto que este genere.

2. **Estrategias.**- existen 4 estrategias generalmente aceptadas para mitigar el riesgo:

- ✓ Controlar el riesgo
- ✓ Transferir el riesgo a otra parte

AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





- ✓ Evadir o eliminar el riesgo
- ✓ Aceptar o retener el riesgo

3. **Controles Y Tácticas.**- estas son acciones o procesos dentro de una organización que se realizan para mitigar y manejar el riesgo. Las características y diseño del control está determinada por 3 atributos:

**a) Periodicidad del control**

- I. Permanente: aplicamos durante todo el proceso
- II. Periódico: aplicados regularmente según un determinado periodo de tiempo-
- III. Ocasional: de manera aleatoria

**b) Oportunidad de control**

- I. Preventivo: que se actúa antes o al inicio de un proceso.
- II. Correctivo: actúa durante el proceso una vez ocurrido un evento
- III. Defectivo: actúa una vez que el proceso ha terminado: ejemplo; auditoria

**c) Grado de automatización del control**

- I. 100% automatizado
- II. Semi-automatizado
- III. Manual

Para que un control sea efectivo se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Conocer el estándar de diferencia, norma o patrón que sirve de base de control.
- ✓ Ser independiente del ente controlador principio de objetividad.
- ✓ Debe ser realizado por gente calificada que pueda opinar y agregar valor al control.
- ✓ Debe realizarse in-situ donde se genera la información, esto garantiza precisión y oportunidad.
- ✓ La relación costo-beneficio debe ser positiva
- ✓ Debe contemplar excepciones de antemano
- ✓ Debe ser capaz de ejercer autoridad inmediata y de esta manera impedir o frenar el proceso.

4. **Responsabilidades.**- esto involucra asignar la responsabilidad para identificar, mitigar, manejar y monitorear el riesgo. La persona que maneja los riesgos diariamente debe ser diferente a la persona de

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



alto nivel o autoridad que monitorea que este riesgo sea efectivamente manejado.

5. **Exposición al Riesgo:** se define como el riesgo residual que subsistiría después de aplicados todos los controles claves existentes.

La exposición al riesgo se puede calcular también como un ratio entre riesgo inherente y el grado de eficiencia del control.

Para ambas formas de cálculo (sustracción o ratio) es importante que el puntaje que se obtiene del riesgo inherente (RI) guarde cierta relación con el puntaje de la eficiencia en el control (EC). Por ejemplo, si el riesgo inherente es un producto de dos factores en una escala del 1 al 5 y eficiencia de control es la suma de los 3 atributos, estos deberían también conservar una escala del 1 al 5. De esta manera cualquier sustracción o ratio guardaría una relación lógica.<sup>7</sup>

## 2.10 CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso necesario en todo el ámbito de la actividad humana, dentro de una organización y hacia la sociedad en general; en muchos aspectos sus conceptos y principios son usados en ambas vertientes.

El control interno como actividad organizacional o como componente de cualquier actividad organizacional existe en todos los niveles de una organización y es aplicable a todos los individuos que integran la organización<sup>8</sup>

En un sentido más amplio, control interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En este sentido el término administración se emplea para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca por lo tanto las actividades de dirección, financiamiento, promoción, producción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quienes depende su conservación y crecimiento.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> MAPEO DE PROCESOS Y MANUALES COMO PREREQUISITO PARA LA GESTION DE RIESGOS/JUNIO2014/autor: Msc.Rodolfo Mansberger

<sup>8</sup> Auditoria interna moderna- V. Brink y H. Wit- Ediciones Contables y Administrativas , S.A. de C. V.- año1988- pagina 67

<sup>9</sup> Normas y procedimientos de Auditoria- Instituto Mexicano de Contadores Públicos-Primera edición- año 1965- página 58

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## **Importancia**

El Control Interno puede contemplarse en dos direcciones: el Control Interno administrativo y el Control Interno contable, pero que a su vez los integra como un todo, de ahí su importancia.

## **Los Controles Internos Administrativos**

Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones no financieras de la entidad y con las directivas políticas e informes administrativos.

Se describe de forma general como un plan de organización, procedimientos y registros que se ocupa de los procesos de decisión administrativa que da lugar a la autorización de las operaciones, trata de garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas.

## **El Control Interno contable**

Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y a asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables.

La aplicación correcta de estos métodos y procedimientos deben prestar seguridad razonable, de que las operaciones se ejecutan según las indicaciones de la administración, se registran oportunamente, y se elaboran los estados financieros de forma correcta en correspondencia con las citadas normas o cualquier otro criterio aplicable a los mismos.

## **Objetivos del Control Interno**

Los objetivos del control interno que se pueden mencionar son:

- a) Prevenir fraudes
- b) Descubrir robos y malversaciones
- c) Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna
- d) Localizar errores administrativos contables y financieros
- e) Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa
- f) Promover la eficiencia del personal
- g) Detectar desperdicios innecesarios tanto de materia prima, personal etc.
- h) Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimación de las cuentas sujetas a auditoría.

### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## **Tipos de Control Interno**

El control interno tiende directa o indirectamente hacia los objetivos establecidos se establece tres tipos de controles:

1. Controles dirigidos; uno de los principales tipos de control se localiza a través de la identificación de eventos intermedios cuya oportunidad de tomar acciones inmediatas contribuirá al logro de los grandes objetivos. Estos eventos intermedios pueden ser muy precisos o muy ambiguos; sin embargo, su característica común es que habrá que estar alerta a la necesidad de adoptar, oportunamente, todo tipo de acción correctiva.
2. Controles SI-NO; estos controles están diseñados para funcionar de manera más automatizada para proteger o asegurar el cumplimiento de resultados deseados. En su forma más simple, es adoptar un criterio de control de calidad que permita o apruebe la salida de un producto siempre y cuando cumpla con especificaciones previamente determinadas.
3. Controles a posterior; el tercer tipo de control se traslapa con los otros recién discutidos; se distingue porque las acciones administrativas surgen posteriormente y adoptan la forma de hacer lo mejor posible a la luz de las circunstancias prevalecientes. La acción tomada consistirá en la reparación de un producto que ha sido dañado o el cambiar una política o procedimiento.

## **2.11 MANUAL DE PROCESOS**

### **2.11.1 Definición**

Un manual de procesos es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad; es decir recopila la secuencia de los pasos necesarios para realizar dicha actividad.

### **2.11.2 Objetivo**

El objetivo del manual de procesos es expresar en forma analítica los procesos a llevar a cabo y fortalecer los mecanismos de control y los procesos a llevar a cabo sean cumplidos de manera eficiente dentro de la organización.

Tiene como objetivo servir como instrumento de capacitación del personal y así trabajar por los objetivos de la institución.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## **Alcance**

En el alcance del manual de procesos está determinado al área en donde se desarrollaran las actividades que dicha área tenga establecidos.

## **Responsabilidades**

La responsabilidad estará a cargo de las personas que tengan a su cargo el desarrollo de las actividades asignadas; es decir por cada responsable de la actividad encomendada.

## **2.12 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **2.12.1 Definición**

Es un documento que tiene la descripción de cada una de sus actividades que deben seguir cada una sus áreas en cuanto a sus funciones y responsabilidades, cada uno de ellos tiene sus respectivas autorizaciones y documentos necesarios, y así mejorar el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, ya que podíamos obtener una evaluación y un control interno y establecer si se realizara adecuadamente sus actividades en la organización que están involucradas con el manejo de dinero, protección de bienes y suministros de información financiera.

### **2.12.2 Objetivos**

- ✓ Nivelar y vigilar el cumplimiento del trabajo
- ✓ Simplificar la responsabilidad por fallas o errores
- ✓ Facilitar las labores de auditoria
- ✓ Evaluación del control interno y su vigilancia
- ✓ Reducir costos y aumentar la eficiencia general

### **2.12.3 Contenido del manual de procedimientos**

Permiten ejecutar y desarrollar adecuadamente las actividades de la institución financiera, lo cual es importante elaborar rutinas de procedimientos, bajo la responsabilidad de cada uno de sus pasos que requiere para el cumplimiento de dichas funciones.

Una vez definido un procedimiento financiero, es necesarios respetar todos y cada uno de sus pasos o funciones que se llevan a cabo, ya que es una guía flexible y útil, que únicamente puede darse cambios o modificaciones acorde con las necesidades de la institución.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Su diseño incluye además o está bajo un sistema de control interno, si por cualquier motivo alguno de sus pasos o funciones no son beneficios para la institución y sea necesario modificarlo sin haber cumplido los requisitos con el sistema financiero, es decir, existiría una desorganización y falta de control de la misma y no podrían cumplir cada una sus funciones establecidas.

#### **2.12.4 Importancia**

- ✓ Orientación de una manera de ejecutar un trabajo determinado.
- ✓ Establecer lineamientos y mecanismos para una correcta ejecución de un trabajo.
- ✓ Dar continuidad y coherencia a las actividades y políticas establecidas.
- ✓ Determinar responsabilidades y evitar desviaciones para un buen trabajo.
- ✓ Facilitar la supervisión de un trabajo y proporcionar a cada jefe para que se establezca el cumplimiento de las actividades.
- ✓ Facilitar la supervisión del trabajo y proporcionar a cada jefe elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

#### **2.12.5 Políticas de Control.**

Este sistema determinara la maximización de rendimientos y las reducción de costos, la garantía de establecer un buen control es disponer una adecuada guía de funciones y responsabilidades que garantice incrementar la eficiencia de la operación, lo cual ayudara a prevenir errores en los procedimientos y sistemas. Un control permite a la empresa la eficiencia en los sistemas de información financiera y en la ejecución operacional de la organización como todo.

#### **2.12.6 Normas de Redacción**

Los manuales serán redactados bajo documentos normativos los cuales, estarán revisados por la institución para legar a un acuerdo legal:

- ✓ Los manuales serán elaborados con letra tipo arial 12.
- ✓ Se utilizaran márgenes internas y externas, para el encabezado y pie de página.
- ✓ En los pies de páginas se colocara el nombre del responsable de la elaboración, revisión, y aprobación de políticas.
- ✓ En el pie de página desde la izquierda se establecerá el nombre del documento, la institución, la versión, el número de página.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- ✓ Se utilizara letra cursiva y comillas para notas del auto o citas.
- ✓ La letra negrita o subrayada servirá para ideas.
- ✓ El espacio que utilizaremos será entre 1,5.

Todo formulario y documento utilizado tendrá un formato estándar y será codificado, para que promueve la imagen corporativa. Los procedimientos irán descritos en forma clara y precisa, no se omitirán detalles, ya que su única finalidad es que la actividad sea comprensible y sencilla, evitando errores.

### 2.12.7 Alcance

Este determinara a que parte o área financiera se la va aplicar el procedimiento, y cuáles son sus actividades a realizar.

### 2.12.8 Responsabilidades

Estableceremos quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia, revisión y aprobación del procedimiento a realizar de acuerdo a su área financiera.

### 2.12.9 Pasos claves para la elaboración del manual

Para la elaboración del manual de procedimientos se han establecido pasos claves que permiten de forma efectiva y clara la realización de dicho manual; antes de iniciar con el desarrollo de cada uno de los pasos primero se debe identificar algunos desafíos que se presentan al igual que los consejos que se pueden establecer para atenuarlos.

A continuación la descripción de cada uno de estos pasos:

#### 1 Inicie identificando y priorizando las brechas operativas

| DESAFIOS  | CONSEJOS  |
|---|---|
| Generalmente existen puntos de vista competitivos dependiendo de las diferentes prioridades der los miembros del equipo y una falta de perspectiva en cuanto a asuntos institucionales mayores por parte de la gerencia intermedia. | Se debe involucrar a la gerencia superior en la identificación de los asuntos institucionales y la evaluación de prioridades. |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |   |
|---|---|
| Mala identificación de las brechas operativas- se confunden las manifestaciones como causas del problema. | Se debe reunir los puntos de vista de diferentes fuentes respecto a las brechas operativas, observe signos de tensión y reúna retroalimentación de los clientes, personal y gerencia. |
| Asegurar que las potenciales innovaciones se enfocan en el mercado.                                       | Estudiar el ambiente competitivo para determinar innovaciones emergentes al proceso.  |

## 2 Seleccione el proceso a mapear

| DESAFIOS   | CONSEJOS  |
|--|---|
| Al mapear demasiados procedimientos puede llevar a la desviación de los objetivos centrales y a la pérdida de la imagen estratégica. | Es aconsejable realizar el mapeo de procedimientos en fases, según las prioridades identificadas. Se buscare probables beneficios rápidos en los primeros procedimientos seleccionados. |
| La identificación de los procesos relevantes es difícil cuando muchos procesos están interrelacionados o involucran subprocesos      | Se debe asegurar que la gerencia superior y auditoria interna se involucren en la toma de la mayoría de las decisiones posibles.  |

## 3 Seleccione a las personas para el ejercicio de mapeo de proceso

| DESAFIOS   | CONSEJOS  |
|--|---|
| Puede existir una selección entre un equipo dedicado a mapear todos los procesos o un equipo representativo que se base en los objetivos del mapeo de procesos | Se deberá iniciar el mapeo de procesos con objetivos limitados para mapear uno o dos procedimientos.                                    |
| El equipo no logra producir mapas de alta calidad rápidamente.   | Se recomienda que el gerente debe ser la cabeza del equipo; y también se debe utilizar un software apropiado para el mapeo de procesos. |

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





|  |  |
|--|--|
| Se hace difícil para el equipo que está asignado mantener el interés en la elaboración de mapas. | Se recomienda la utilización de un software para automatizar el proceso de mapeo.<br>Asegurar que el equipo consulte y utilice una amplia variedad de técnicas para la recolección de la información para los mapas.<br>Se debe considerar mapear diferentes áreas funcionales y realizar pruebas piloto para producir una corriente de beneficios continuos para motivar al equipo. |
|--|--|

#### **4 Defina el proceso conjuntamente con los objetivos del mapeo de proceso**

| DESAFIOS  | CONSEJOS   |
|---|--|
| En algunas ocasiones es difícil determinar en que procesos existen brechas operativas o en su defecto los procesos están interrelacionados. | Es necesario mapear una cantidad de procesos.  |
| Los mapas de procesos regularmente son largos e involucran subprocesos.   | No se recomienda tomar “atajos” determinar el nivel apropiado de detalles para los mapas, y utilizar texto para llenar cualquier brecha. |

#### **5 Reúna los datos – qué datos, de dónde, cuándo y cómo**

| DESAFIOS  | CONSEJOS   |
|---|--|
| Si se reúne mucha información es fácil perder el enfoque en el proceso central.                     | Se debe mantener el enfoque, adherirse al proceso y al flujo de documentos existentes.                 |
| Podría existir dificultad para obtener respuesta del personal clave.                                | Se debe asegurar que la gerencia superior se comprometa a liderar el mapeo de procesos.                |
| Se tiende a describir los procesos “como deberían ser” , deben diferenciarlos de los procesos “como | Asegurar de que se forme un proceso de triangulación en el ejercicio del mapeo de procesos, usando una |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |  |
|---|--|
| está”   | variedad de métodos incluyendo la observación para desarrollar mapas.                  |
| Podrían existir inconsistencia en el desarrollo de los mapas. | Se debe perfeccionar las habilidades de mapeo y entrevista de los miembros del equipo. |

## 6 Elabore el mapa “cómo está”

| DESAFIOS  | CONSEJOS   |
|---|--|
| La duración de las actividades podría variar significativamente.  | Es necesario validar las actividades por medio de la observación para proporcionar una variedad de valores.  |
| Podría dificultarse el uso del software de diagramas de flujo para los algunos miembros del equipo.   | Se sugiere que se seleccione a los miembros del equipo que estén familiarizados con el manejo de paquetes de software como es el Microsoft Visio ya que es intuitivo para un usuario experimentado.  |
| Se puede omitir fácilmente la duplicación o triplicación de copias de documentos de los mapas de proceso.                                     | Asegurar la exactitud por medio de preguntas explícitas referentes a las copias de los documentos.<br><br>Observar con detenimiento para darse cuenta de cada documento incluyendo las copias duplicadas o triplicadas desde el momento en que se archiva o deja el proceso. |
| Por lo general no se describen los subprocesos paralelos, estos pueden perderse en la secuencia de la actividad si no está bien estructurado. | El nivel de detalle debe estar en línea con el objetivo del ejercicio del mapeo de proceso.<br><br>Se recomienda documentar los subprocesos una vez con un conector al subproceso.   |

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |   |
|---|---|
|   | Asegurar de que los mapas se validen  |
| Generalmente se presta mayor atención a la recopilación de información cuando se preparan los diagramas de flujo y la descripción, cuando la identificación de riesgos debería ser más evidentes. | Solicitar al personal que identifique las quejas de los clientes internos y externos con respecto al servicio al cliente.<br>Asegurar que el personal clave involucrado en los procesos mapeados revise los mapas de proceso. |

## 7 Análisis del mapa “cómo está”

| DESAFIOS  | CONSEJOS   |
|---|--|
| Procesos de aprobación innecesarios o confusos.   | Observar cada punto de decisión y determinar la ambigüedad de la autoridad (generalmente hay 2 personas involucradas)  |
| Repetición de procesos  | Observar cada circulo de trabajo doble y determine el potencial para eliminar el paso o realizarlo en menos tiempo.  |
| Algunas veces el análisis falla en brindar beneficios anticipados al cliente o no se realiza bien después de hacer la tarea la cual consume más tiempo de elaborar los mapas. | Asignar tiempos y recursos a los miembros del equipo y el personal superior al análisis.<br>Considere si el paso agrega valor desde el punto de vista del cliente. |
| Garantizar los mapas “como esta” significa que se están llevando a cabo los procesos reales.  | Deben recibirse los aportes de aquello que son parte integral del proceso y también de los que están indirectamente relacionados.                                  |

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## 8 Análisis de los mapas “cómo debería estar” y “cómo podría estar”

| DESAFIOS   | CONSEJOS   |
|--|--|
| Mala calidad y disponibilidad de los manuales para desarrollar los mapas de “como debería estar” | En el caso que exista desactualización de los manuales cuya diferencia no haya variado en “como debería estar” no se deberían desarrollar mapas de “como debería estar”          |
| Utilidad limitada de algunos cambios   | Enfocarse en el objetivo central. Hacer un balance entre el desarrollo de sistemas efectivos y la gestión de riesgos. Recibir aportes de quienes son parte integral del proceso. |
| Falta de credibilidad resistencia al cambio en cuanto a procesos y procedimientos.               | Asegurar que los procesos de análisis de “como esta”, “como debería estar” y “como podría estar” sean participativos e involucren a la gerencia superior.                        |

## 9 Resumen y distribución de los resultados

| DESAFIOS                                   | CONSEJOS  |
|--|---|
| No se logran resumir, eliminando detalles. | Resumir los asuntos clave en una matriz de recomendaciones. Enfoque los resultados en los objetivos del proceso de mapeo. |

## 10 Puesta en acción – probando los procesos nuevos!

| DESAFIOS   | CONSEJOS   |
|--|--|
| No se logran implementar los cambios exitosamente en los procedimientos. | Comprometa los recursos a realizar pruebas piloto de los cambios significativos en los procedimientos. |
| Aceptación de los cambios,   | Asegurar que vean a la gerencia  |

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|  |   |
|--|---|
| especialmente por parte de aquellos que no estuvieron involucrados en el ejercicio de mapeo de procesos. | superior como la que dirige el ejercicio de mapeo de proceso y que la institución realice pruebas cuidadosas de cuan prácticos son los nuevos procedimientos. |
| Las mejoras pueden ser limitadas, disminuyendo la aceptación a los cambios.                              | Obtener información pre piloto para compararlo con la prueba piloto.  |

10

### 2.12.10 Diagrama de flujo

Los flujogramas son representaciones graficas o simbólicas de las actividades de un proceso para lograr con eficiencia el desarrollo de las mismas que se realiza en cada paso y así poder tomar decisiones en cuanto a cada procedimiento a realizar.

Además son herramientas de selección, medición, análisis, detección de errores, y principal insumo de identificación de eventos de Riesgo Operativo; para así alcanzar con mayor eficacia el proceso de las actividades de la institución, ya que por el momento ellos no cuentan con este tipo de manual, lo cual sería muy importante para ellos la implementación.<sup>11</sup>

### 2.12.11 Utilidad de los diagramas

La utilidad o beneficio que se obtiene al manejar los diagramas o flujogramas, en una institución financiera son muy importantes para el desarrollo de los procedimientos que pretendemos analizar; ya que su utilización es muy sencilla, para el desarrollo de dicho trabajo.

Trabajan en base a representaciones gráficas, el cual daremos a conocer diferentes operaciones que se desarrollaran en los procedimientos, utilizando una secuencia cronológica, símbolos, flechas, para indicar la secuencia de la operación, es decir, son la secuencia simbólica que llevaremos a desarrollar en los procedimientos financieros de la institución.

<sup>10</sup> MAPEO DE PROCESOS Y MANUALES COMO PREREQUISITO PARA LA GESTION DE RIESGOS/JUNIO2014/autor: Msc.Rodolfo Mansberger

<sup>11</sup> FUNDAMENTOS DE CONTROL INTERNO, CP ABRAHAM PERDOMO MORENO, UNIVERSIDAD AUTONOMO DE PUEBLO

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### 2.12.11.1 Tipos de diagramas

Existen diversos tipos de diagramas o flujos para la elaboración de procedimientos financieros, lo cual dependerá mucho de la calidad de trabajo que uno pretenderá lograr para el beneficio de dicha institución en el cual lo vamos a llevar a la práctica.<sup>12</sup>

**Existen tres tipos de diagramas o flujos:**

- Diagrama de flujo vertical
- Diagrama de flujo horizontal
- Diagrama de flujo de bloques.

En nuestro trabajo utilizaremos el diagrama o flujo horizontal puesto que es más destacado que se asemeja a nuestra actividad a realizar, es decir, aquí conoceremos a las personas, departamentos u organismos que participen en el desarrollo de los procedimientos a elaborar.

### 2.12.11.2 El uso de los diagramas en la cooperativa

Es una herramienta con gran beneficio en la institución, debido a que su uso nos da a establecer normas, políticas para el desarrollo de cada actividad, de manera que su uso nos establece para la elaboración de manuales de procesos y procedimientos:

- Definir la etapa de un proceso y dar a conocer su funcionamiento en forma gráfica.
- Ayuda al desarrollo de métodos y procedimientos.
- Identificamos varios problemas en el desarrollo de los procedimientos, bajo la responsabilidad de cada uno y las decisiones que se deben tomar para dicha actividad.
- Dar seguimientos a cada uno de los pasos, que se establecen en cada procedimiento a elaborar.
- Facilita el conocimiento a los empleados de planta y a los nuevos que integren en la institución.
- Diseñar, elaborar, aplicar y desarrollar procedimientos con alto valor agregado, de esta manera obtener mejores oportunidades.

---

<sup>12</sup> Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León en los departamentos de Crédito, Caja, Captaciones Certificados de Depósito a Plazo Fijo) en la Universidad Politécnica Salesianas

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- Hacer uso de los mismos para poder obtener mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades.

Podemos dar a conocer que para instituciones financieras para algunos gerentes o responsables a manejar este sistema de flujo es muy difícil, pero al contrario es más sencillo y complejo, debido a que sus actividades nos llevan a mejorar la calidad de la institución y a tomar mejores decisiones para lograrlas con mayor eficiencia.

#### **2.12.12 Criterios para los diseños de diagramas de flujo**

Estos diagramas se deben elaborar al mismo tiempo entre el proceso y procedimiento, para poder llevar a cabo una mejor organización y comprensión de los mismos, empezaremos desde el inicio hasta el final del procedimiento siguiendo sus actividades, bajo los responsables y funcionarios dentro de cada uno de ellos, bajo la utilización de la simbología gráfica predeterminedada para el desarrollo del mismo.

Para determinar un buen trabajo de los flujogramas es necesario obtener una guía:

- Determinar el inicio y final del flujograma.
- Utilización correcta de las líneas: horizontal o vertical.
- No debe existir cruce de líneas entre ellos.
- No fraccionar el diagrama con el uso excesivo de conectores.
- Las líneas de flujo deben iniciar desde la parte de la izquierda (superior) hacia la derecha (inferior).
- Cuando exista más de un diagrama hay que enumerar, y emplear los correspondientes conectores.
- Cuando utilicemos texto dentro de un símbolo debemos ser lo más legible y preciso y evitar el uso de muchas palabras.
- Todo símbolo debe tener una línea de entrada y salida a excepción del inicial y final.
- Aquellos símbolos de decisión pueden obtener más de una línea de flujo de salida.
- Cada una de sus actividades deberá obtener su responsable para el desarrollo de la misma.
- Cada fecha representa el flujo de información.



### 2.12.13 Descripción narrativa del diagrama de flujo.

Esta parte es la más importante en donde se debe manejar el quien, como, cuando y donde se hace cada paso y útil para el personal de ejecución de una institución.




En los diagramas debemos utilizar frases cortas, en verbo infinitivo y singular, en el tiempo presente, por ejemplo, dirigir, controlar revisar, etc.

Para que de esta manera el personal pueda interpretar, utilizar y entender con mayor facilidad cada uno de los procesos y procedimientos a desarrollar con cada una de sus actividades.

#### Simbología

“En los flujogramas utilizaremos un conjunto de símbolos que cada una tiene su significados para la elaboración de procesos y procedimientos, para la aplicación de cada uno de estos no existe una normativa obligatoria, y debe haber un acuerdo con los responsables de la institución ya quienes son los que también van a manejar estos flujogramas, además deben ser claros y precisos.”<sup>13</sup>

Estos símbolos son diseñados para que su interpretación sea universal:

| Símbolo   | Significado   |
|---|---|
|  | Inicio. Con este representaremos el inicio y el final de un proceso y procedimiento.                    |
|  | Operación: proceso o procedimiento; se grafica una actividad normal y escribiremos en verbo infinitivo. |
|  | Documento. Cuando generamos, transferimos o utilizamos un documento.                                    |

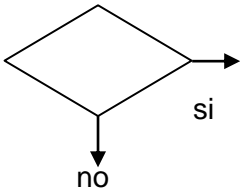
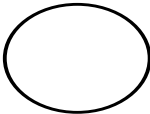
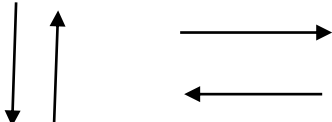
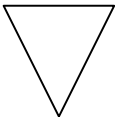
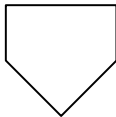

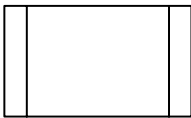
<sup>13</sup> FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO CPA. ABRAHAM PERDOMO MORENO UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLO

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |   |
|---|---|
|    | <p>Decisión. A lo que vallamos desarrollando el proceso o procedimientos se nos presentaran varias alternativas, lo cual tendremos que tomar una decisión.</p>  |
|    | <p>Conector. Sirve para presentar las interrupciones en un proceso o procedimiento.</p>   |
|    | <p>Flujo de Información. Es la comunicación que existe entre las diferentes actividades, que es la dirección o sentido en lo cual va a fluir la información.</p>                                      |
|  | <p>Archivo. Almacenamiento temporal o permanente de la documentación o del proceso/procedimiento.</p>   |
|  | <p>Conector de página. Este símbolo sirve para cuando el proceso o procedimiento va a otra página podamos unir la tarea, y utilizaremos un numero arábigo que indicara que continua la actividad.</p> |
|  | <p>Flecha interpunteada. Se utiliza para citar otro departamento o responsable que interviene en el proceso o procedimiento.</p>  |
|  | <p>Subproceso. Es la realización de una operación dentro de un flujo que ya está establecido.</p>   |

Estos son los símbolos mínimos a utilizar para la elaboración de dichos procedimientos en la institución que vamos a llevar a cabo.

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## CAPITULO III

### APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

#### 3.1 OBJETIVO

Propuesta de un manual de procedimientos financieros bajo la metodología mocrosave a las cooperativas de ahorro y crédito ETAPA



#### 3.2 PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS A LA COOPERATIVA ETAPA

##### 3.2.1 Introducción

El Manual de procedimientos financieros juega un papel preponderante en la cooperativa, a través de éste, la administración cumple con uno de los objetivos que es de satisfacer las necesidades legítimas de los socios que requieren este servicio; además, permite potenciar el crecimiento de los sectores que intervienen, y que cuenta con el apoyo de las instituciones financieras.

Además será un instrumento de uso interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, en el momento de su aplicación, tendrá la información detallada acerca de las funciones de cada uno de los responsables y, procedimientos financieros de las principales actividades que intervienen en cada área.

##### 3.2.2 Objetivo general de la propuesta

Preparar, desarrollar, aplicar e implementar procedimientos en las áreas financieras, mediante el sistema de control interno que ayude a desarrollar habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño del personal dentro del área lo que permite generar resultados de calidad, brindar un

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



excelente servicio a los socios, prevenir y sobre todo solucionar anticipadamente los problemas potenciales.

### **3.2.3 Objetivos específicos de la propuesta**

- a) Realizar un conocimiento general de la Cooperativa.
- b) Fundamentos teóricos acerca del objeto de estudio.
- c) Realizar una propuesta de un Manual de Procedimientos financieros.

### **3.2.4 Normativa General**

Tendrán acceso únicamente los funcionarios de la Cooperativa, quienes tienen la responsabilidad del cuidado y buen uso del mismo, ya que cualquier modificación deberá ser discutida y aprobada por los responsables de su ejecución.

### **3.2.5 Áreas de Aplicación**

- Crédito
- Cobranzas
- Captaciones
- Lavado de Activos
- Caja

### **3.2.6 Diagnóstico para la aplicación de la práctica:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA es una institución consolidada como un sistema de economía popular y solidaria con un único propósito de lograr el progreso para el ser humano, la misma que está bajo el control para la aplicación y cumplimiento a la normativa vigente de las SEPS, Código Monetario y Financiero, la cual debe cumplir con los cambios que se vienen generando cada día y las responsabilidades exigidas para alcanzar sus objetivos.

Esta Cooperativa es una institución “abierta”, ya que cuenta con el ahorro restringido, eso quiere decir, que sus ahorros se designan únicamente a los funcionarios, empleados y trabajadores, de la Empresa “ETAPA EP”, además cuenta con socios a sus familiares como socios voluntarios, Empresa RENAFIPSE y se ha concretado un último convenio con la empresa EMOV EP.

Las cooperativas de ahorro y crédito contara con una auditoria siempre y cuando superen sus activos al monto de \$5.000.000,00 para el consumidor.”, lo cual la cooperativa ETAPA no accede a este monto cuenta en sus activos con un valor de \$3.678.209,39, es decir no supera el monto adecuado para entrar a una auditoria.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Pero la administración ha optado por contar con asesorías tanto Auditoría Interna, Externa y Oficial de Cumplimiento para el control de la misma, estas son personas que laboran fuera de la institución.

Auditor Interno:

**Artículo 230.- Responsabilidad del auditor interno.** El auditor interno verificará que las actividades y procedimientos de la entidad estén de acuerdo con las disposiciones de este Código, las regulaciones que expidan la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, los estatutos y los principios de contabilidad dictados por las superintendencias y los de general aceptación. Además, el auditor interno vigilará la operación de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las resoluciones de los organismos de control, de la Junta General de Accionistas, del directorio o de los organismos que hagan sus veces y emitirá opinión sobre el adecuado funcionamiento del gobierno corporativo o cooperativo, entre otros.<sup>14</sup>

El auditor interno presentará al directorio o al organismo que haga sus veces y a los organismos de control, cualquier información que se le solicite y aquellas que los auditores consideren necesaria.

La CPA. Cruz Guamán como Auditora desarrollo sus funciones del Consejo de Vigilancia bajo las SEPS, ya que este departamento es el encargado del control interno de las actividades de la misma, para evaluar, controlar y fiscalizar la aplicación y ejecución de normativa, planes y presupuesto para cumplirlas.

Realizaron un informe sobre la situación económica y administrativa de la Cooperativa, al periodo 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2014.

1. Evaluó el sistema de control interno, concluyendo que la entidad cuenta con una estructura de control interno que provee una certeza razonable de que las operaciones realizadas y los respectivos estados financieros se encuentran en concordancia con la ley, estatutos, reglamentos, bajo el control de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria.
2. En lo sustancial observo que la adopción de políticas de buen gobierno corporativo en la ejecución de actividades se ha visto reflejado en la prestación de servicios y productos financieros brindando a los socios.
3. La Cooperativa en su particularidad en la aplicación de políticas con la finalidad de prevenir riesgo.
4. De acuerdo con la Auditoría Informática, la información está bien protegida.

Auditor Externo:

**Artículo 232.- Responsabilidad del auditor externo.** El auditor externo tendrá la responsabilidad de realizar auditorías externas en cada una de las entidades financieras. La auditoría externa comprende, entre otras, las siguientes acciones:

1. Emitir opinión independiente sobre la veracidad o exactitud de los estados financieros, los sistemas de contabilidad y sus comprobantes y soportes y opinar si los estados financieros examinados presentan razonablemente la situación patrimonial de la entidad al 31 de diciembre y los resultados de sus operaciones

<sup>14</sup> El artículo 230 y 232 es tomado del código orgánico monetario y financiero



durante el ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas y los principios de contabilidad generalmente aceptados, en lo que estos no se contrapongan a los anteriores, así como sobre su aplicación uniforme;

2. Dictaminar sobre la suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, la estructura y procedimientos administrativos, y evaluarlos;
3. Opinar si las actividades financieras y sus procedimientos se ajustan a la legislación aplicable, y a las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia;
4. Opinar sobre la información relacionada con las inversiones que la entidad financiera mantenga en subsidiarias o afiliadas, tanto en el país como en el exterior. En este caso se deberá comentar sobre la naturaleza y monto de las operaciones entre el inversionista y la receptora de la inversión, sus relaciones existentes y los efectos que ejerce la consolidación sobre el patrimonio de la entidad auditada;
5. Opinar sobre el cumplimiento de los controles para evitar actividades ilícitas, incluidos el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo y otros delitos;
6. Opinar sobre el cumplimiento de las medidas correctivas que hubiesen sido recomendadas en el informe anterior sobre los aspectos indicados en los numerales anteriores; y,
7. Informar sobre los demás requerimientos que el respectivo organismo de control disponga, asumiendo plena responsabilidad por los informes que emitan, de conformidad con las normas que expidan las superintendencias.

La CPA. Diana Liamico como Auditora es la persona encargada para minimizar posibles riesgos en la institución.

Oficial de Cumplimiento:

La CPA. Antonia Carchipulla es la persona encargada de dar a conocer al Comité de Cumplimiento (Presidente, Gerente, Auditor Interno, Oficial de Crédito y Captaciones y Oficial de Cumplimiento) además a las UAFS, toda la información de las transacciones inusuales que se presentaren en la institución pero podemos establecer la cooperativa no presenta ninguna transacción por lo que no supera los \$10.000.

Cabe recalcar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Etapa, actualmente no cuenta con ninguna metodología para la aplicación de lo que es a los créditos, ellos realizaban por su experiencia en el área, no tenían bien definida sus pasos o procedimientos a realizar por lo cual no tenían ningún control por parte de ninguna institución.

Además la Cooperativa es muy pequeña en el mercado, y nosotras como estudiantes de la Universidad de Cuenca, junta con la Ing. Viviana Tello encargada de la gerencia en ese momento realizamos un breve análisis, de la misma, concluyendo que la Cooperativa no cuenta con un “Manual de Procedimientos Financieros”, de la misma manera realizando una solicitud dirigida a la Gerente para que se nos permitiera realizar nuestra tesis y ponerlas a conocimiento dicho trabajo para que le puedan llevar al desarrollo y aplicación de la misma en la cooperativa, y así tener un mejor Control Interno, para poder evitar riesgos, y tener resultados con mayor énfasis, en las áreas mencionadas anteriormente.

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Pero actualmente en septiembre del 2014 ellas implementan esta metodología microsave, mediante la cual se ven controladas por la SEPS, pero como podemos conocer la Cooperativa es una institución privada, con la finalidad de crecer en el mercado, realizando sus convenios con otras instituciones privadas.

En cuanto al Sistema Informático:

La Cooperativa para el procesamiento de la información contable emplea el Sistema Integrado Administrativo Financiero Contable VIMASIF, el cual entró a operar en la institución el 24 de abril de 2013. La plataforma tecnológica está asentada sobre una base de datos y servidor de aplicaciones ORACLE, y tiene los módulos siguientes: Módulo Contable: Permite el manejo del plan de cuentas, registro de comprobantes contables y generación de documentación contable tales como: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integrales, Diario General, Mayores, etc. Módulo Financiero: Se refiere al mantenimiento de la información de los socios, operaciones de caja, ahorro y crédito.

Para el desarrollo y aplicación de la tesis la Ing. nos solicitó que utilizáramos la Metodología Microsave.

Que es la Metodología Microsave?

Es una herramienta llamada “Mapeo de Procesos” que la gerencia ve más allá de los límites funcionales de la organización para poder revelar sus procesos y procedimientos centrales y como las diferentes partes trabajan juntas para poder mejorar su trabajo en cada área.

Para tener un mayor conocimiento de cómo se está manejando cada una de las aéreas financieras, realizamos un tipo de encuestas a cada persona encargada, y de ahí obtuvimos información de que no tenía un buen procedimiento para llevar el desarrollo en cada una de ellas, lo cual nosotras procedimos a establecer dicho análisis para el desarrollo y aplicación de la misma contando con la ayuda de cada persona encargada.

Una vez que teníamos conocimiento por parte del manejo de ellas en cada área, procedimos a la aplicación de nuestros conocimientos, para formular el manual de procedimientos, es decir, elaboramos cada paso para ir detallando como debería ser el proceso y así la Cooperativa pudiera hacer uso del trabajo elaborado.

Una vez obtenido cada manual procedimos a la aplicación grafica de cada procedimiento con la utilización de símbolos, flechas y redacción concisa y aún más la utilización de un programada llamado “Visio”

Este programa es la más adecuada y recomendado por la Cooperativa, el mismo que nos ha generado mayor conocimiento a nosotras como estudiantes, su manejo ha sido de mayor utilidad.

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### 3.3 CRÉDITO

#### 3.3.1 Definición:

Es una operación por la cual el acreedor presta cierta cantidad de dinero a un deudor por su garantía y confianza en la posibilidad, voluntad y solvencia de que cumpla con un plazo determinado con el reembolso total de la deuda más sus intereses, previo estudio realizado por su seguridad, liquidez, y conveniencia para el pago total de la misma.

“Es un servicio que permite al socio acceder a dinero ahorrado por él y por otras personas.”<sup>15</sup>

Mientras cuando recibimos un crédito nos beneficiamos del aporte mensual propio y de todos los asociados.

Mientras que con el incumplimiento del mismo genera costos de morosidad, pérdida de confianza en el asociado y un historial de incumplimiento negativo, que perjudica al momento de solicitar un nuevo crédito.

#### 3.3.2 Misión:<sup>16</sup>

Garantizar la satisfacción de los socios a través de la prestación de productos de crédito, administrando la cartera acorde a los niveles de riesgo establecidos y prestando los servicios con calidad y calidez.

#### 3.3.3 Funciones: <sup>17</sup>

- Participar en el proceso de planificación operativa y presupuesto de la cooperativa.
- Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, metodológica, procedimiento e instructivos para la concepción de crédito.
- Proponer mejoras a las metodologías y procedimientos para los procesos de análisis, resolución, y concesión de crédito.
- Proponer políticas y estrategias que permitan desarrollar nuevos productos crédito, mediante el análisis del comportamiento del sector financiero y de la economía popular y solidaria.

---

<sup>15</sup> [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

<sup>16</sup> [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

<sup>17</sup> [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- Mantener en custodia los documentos que respaldan las operaciones de crédito.
- Ejecutar los procedimientos y controles establecidos por la administración y la Auditora Interna y Externa.
- Mantener los niveles de cartera dentro de los límites establecidos.

### 3.3.4 Principios para la concesión de créditos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA sustenta el otorgamiento de créditos a sus socios a través de la observancia de una serie de elementos y principios que se encuentran arraigados desde su creación y que son la base desde donde se originan la normativa que actualmente aplica, la oficial de crédito deberán observar esos principios haciéndolos propios en su quehacer diario antes, durante y después del otorgamiento del crédito.

Es así que cada uno de los actores de gobierno, administrativo, de control y de apoyo de la cooperativa han señalado los principales principios son los siguientes:

- Vocación de Servicio
- Equidad
- Honestidad, Transparencia y Confidencialidad
- Democracia
- Autonomía
- Ayuda Mutua
- Información
- Participación Económica

### 3.3.5 Tipos de Crédito:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ETAPA” presta los siguientes tipos de crédito a sus socios.

| TIPO DE CREDITO | MONTO MAXIMO | PLAZO MAXIMO | TASA ANUAL | BASE DE AHORRO      | TIPO DE GARANTIA |
|-----------------|--------------|--------------|------------|---------------------|------------------|
| Ordinario       | 18.000,00    | 84           | 12,50%     | 3.5 veces el ahorro | Firma de garante |
| Emergente       | 3.000,00     | 24           | 12,50%     | 1 vez el ahorro     | Ahorro           |
| Urgente         | 300,00       | 6            | 12,50%     | NA                  | NA               |
| Productivo      | 3.000,00     | 30           | 12,50%     | 1,5 veces el ahorro | Firma de garante |

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





Como podemos establecer la Cooperativa tiene un nuevo tipo de crédito que es el voluntario, este tiene un monto de \$5.000,00 para 5 años, con una tasa anual de 12,50%, con una base de ahorro de 1,5 veces el ahorro, con una garantía que es la firma.

Además la Cooperativa brinda los siguientes beneficios:

- ✓ Todos los socios que tienen créditos, están cubiertos con un seguro de desgravamen hasta \$40.000,00 por socio.
- ✓ Todo socio cuenta con un fondo mortuario de \$800,00 para solventar gastos funerales.
- ✓ Todos los socios cuentan con servicio médico del Dr. Pablo Vásquez.

### 3.3.6 Estructura

#### 1. Título del Procedimiento

Otorgamiento de Créditos

- a. Fecha de Emisión
- b. Página
- c. Contenido

Objetivo - Alcance - Responsables - Normativa - Manual de Funciones- Descripción del Procedimiento- Flujograma

#### Contenido

##### Objetivo:

Mediante el proceso de crédito se pretende cumplir con la principal actividad de la Cooperativa atendiendo las necesidades de los asociados contribuyendo al mejoramiento de sus condiciones de vida y de sus familias, procurando que la utilización por parte de sus asociados se haga de forma racional; administrando los recursos de la cooperativa con solidez, liquidez, rotación de cartera y bajo los parámetros legales.

##### Alcance:

Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

##### Responsables:

- ✓ Socio
- ✓ Asesor Operativo

##### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- ✓ Oficial de Crédito
- ✓ Comité de Crédito
- ✓ Contabilidad

### **Normativa**

- a. Todos los integrantes que participen en este proceso tienen la obligación de actuar en base a lo que determine el Estatutos, y demás Reglamentos de la entidad.
- b. El Comité de Crédito debe ejecutar sus actividades de una manera ética y responsable.
- c. Los encargados de este procedimiento deben realizar un adecuado análisis de las solicitudes de crédito, pedir las garantías necesarias que preserven los intereses de los socios y de la entidad, de lo contrario podrá rechazarla.

### **3.3.7 Manual de Funciones Administrativas- Financieras**

Es una guía y herramienta de trabajo útil para la Cooperativa, para la realización de sus funciones y responsabilidades asignadas, para alcanzar las metas y objetivos planteados.

Lo cual describirá las funciones administrativas de forma ordenada, que intervienen en cada procedimiento financiero, para llevar a cabo al éxito de cada operación financiera.


### **3.3.8 Objetivos del Manual**

- ✓ Contribuir a la participación activa del cumplimiento de funciones de los asociados integrantes de los diferentes grupos directivos.
- ✓ Fortalecer los conocimientos sobre las funciones y atribuciones de cada integrante.


#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|  |  |        |
|--|--|--------|
|   | <p>MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ETAPA</p> |        |
| SOCIO  |  | CODIGO |
| Área: Financiera   |  |        |
| <b>Misión:</b>   |  |        |
| Pertener a la Cooperativa.   |  |        |
| <b>Obligaciones:</b>   |  |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar sus aportaciones.</li> <li>✓ Cada socio deberá aportar por lo menos el valor de un certificado.</li> <li>✓ Cuando la Asamblea General acuerde aumentar el capital, todos los socios quedaran obligados a suscribir el aumento en la forma y términos que acuerde la Asamblea General.</li> </ul> |  |        |

**Fuente:** Alexandra Jimbo y Karla Martinez

|  |  |        |
|--|--|--------|
|   | <p>MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ETAPA</p> |        |
| ASESOR OPERATIVO   |  | CODIGO |
| Área: Financiera   |  |        |
| <b>Misión:</b>   |  |        |
| Encargado de desarrollar las actividades de precalificación de créditos de una forma oportuna y eficiente para los socios y dar a conocer el informe a la Oficial de Crédito.  |  |        |
| <b>Funciones:</b>  |  |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brindar un servicio oportuno y eficiente al socio, con la finalidad de satisfacer las necesidades inmediatas.</li> <li>✓ Dar la bienvenida al socio con amabilidad y cordialidad.</li> <li>✓ Informar al socio sobre sus servicios.</li> <li>✓ Incentivar a los socios a la participación de eventos.</li> <li>✓ Recibir las sugerencias dadas por los socios hacia la institución, y dar soluciones a las mismas.</li> <li>✓ Analiza y precalifica los créditos de los socios</li> <li>✓ Presenta información al oficial de crédito.</li> <li>✓ Asesora a los socios en sus requerimientos</li> <li>✓ Archiva la documentación a él encomendada</li> <li>✓ Apoya en otras áreas cuando sea necesario.</li> </ul> |  |        |


**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA.

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |   |        |
|---|---|--------|
|    | MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ETAPA |        |
| OFICIAL DE CREDITO  |   | CODIGO |
| Área: Financiera  |   |        |
| <b>Misión:</b><br>Encargado de desarrollar las actividades de planificación, concesión, seguimiento y recuperación de créditos de una forma oportuna y eficiente para los socios y clientes de la cooperativa.  |   |        |
| <b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Es el encargado de aplicar la metodología en todas las solicitudes de crédito que tramiten los socios de la cooperativa e informando objetivamente tanto al socio sobre los resultados obtenidos y la documentación de respaldo requerida para la aprobación.</li><li>✓ Se encargará también de informar y dar su punto de vista al Comité de Crédito sobre los riesgos asociados a las operaciones en trámite. Dará a conocer al mismo cuerpo colegiado los créditos que conforme al Reglamento de Crédito vigente fueron analizados y otorgados por este. Elaborará informes periódicos sobre la calidad de las operaciones precalificadas y finalmente liquidadas.</li><li>✓ Y las demás que establezca el manual orgánico funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA y que se relacionen con los objetivos que persigue el presente documento.</li></ul> |   |        |
| <b>Responsabilidad:</b><br>El Oficial de Crédito obligatoriamente deberá ceñirse a lo que indiquen los Reglamentos, Manuales, Metodologías y Procedimientos relacionados con la Colocación de Prestamos, por lo que debe saber cuándo llegó el momento de decir “sí” o “no” y afrontarlo ya que una opinión “tal vez” no figura dentro de sus posibilidades. El trabajo de créditos siempre involucra una interacción de ideas con compañeros afines, subordinados o superiores.<br>El oficial de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA deberá estar consiente que el resultado de su análisis será presentado a otras instancias de gobierno (Comités, Gerencia General), por lo tanto tiene la obligación de expresar sus puntos de vista en forma escrita u oral clara, concisa y eficazmente.   |   |        |


**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |   |        |
|---|---|--------|
|    | MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ETAPA |        |
| COMITÉ DE CREDITO   |   | CODIGO |
| Área: Financiera  |   |        |
| <b>Misión:</b><br>Conocer y resolver las solicitudes de crédito de los socios de acuerdo a las políticas, resoluciones del Consejo de Administración y el reglamento de crédito.  |   |        |
| <b>Función:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Su función es conocer y mantenerse actualizado sobre los elementos que comprenden la presente metodología.</li><li>✓ Así como los demás reglamentos y políticas de crédito.</li><li>✓ Básicamente evaluar las solicitudes de crédito precalificadas por el oficial de crédito y toma una decisión sobre la aprobación, negación, requerimiento de información adicional o el cambio en las condiciones de la operación.</li></ul> |   |        |

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |   |  |
|---|---|--|
|    | <p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-<br/>FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO<br/>ETAPA</b></p> |  |
| <b>CONTABILIDAD</b>   | <b>CODIGO</b>   |  |
| Área: Financiera  |   |  |
| <p><b>Misión:</b><br/>Procesar y proveer a la institución información financiera, contable y presupuestaria para la toma de decisiones a nivel directivo y ejecutivo, así como asegurar el cumplimiento de la normativa contable y de control interno contenidas en leyes, reglamentos y otros instrumentos expedidos por la autoridad competente.</p>  |   |  |
| <p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificar, organizar y controlar el registro contable de todas las transacciones, de acuerdo a normas y principios de los organismos de control y de general aceptación, verificando que los controles, normas y procedimientos establecidos sean cumplidos en todos los procesos operativos institucionales;</li> <li>✓ Resolver las consultas que presenten las áreas de la Cooperativa sobre aspectos relacionados con el proceso contable;</li> <li>✓ Proveer oportunamente los estados financieros, enmarcados dentro de las leyes y reglamentos, asegurar la razonabilidad de los saldos presentados y la información a ser entregada a los organismos internos y externos;</li> <li>✓ Cumplir las obligaciones tributarias y de los organismos relacionados, generadas por las actividades de operación;</li> <li>✓ Mantener el archivo de documentos contables, según disposiciones legales;</li> <li>✓ Atender los requerimientos de información contable de la Cooperativa,</li> <li>✓ Recomendar políticas, estrategias, normas y procedimientos para el adecuado manejo contable y control de los recursos financieros de la institución.</li> </ul> |   |  |

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

### 3.4 ACCESO A CREDITO ORDINARIO


El Crédito Ordinario está destinado para los socios que necesiten adquirir bienes de consumo, de acuerdo a su monto y nivel de riesgo hemos establecido el procedimiento para manejar y asignar de manera eficiente las actividades y responsabilidades a cargo de cada una de las personas y/o departamentos que intervienen, de igual manera acorde con las necesidades que se han percibido al momento de efectuar el trámite, se establece de inicio a término todas las actividades que en si se realizan para que el socio obtenga el crédito solicitado de manera ágil y eficiente.

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO

**Descripción del Procedimiento: CREDITO ORDINARIO**

|    |                  | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|---|------------------|---|------------------|
| <b><u>PROCEDIMIENTO: CONCESION DE CREDITO ORDINARIO</u></b><br>MONTO HASTA \$18,000.00<br>PLAZO HASTA 84 MESES<br>TASA REFERENCIAL ANUAL 12.50% |                  |   |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO   |                  |
| 1   | Socio            | Entra a la Cooperativa.   |                  |
| 2   | Asesor Operativo | Recibe al socio.  |                  |
| 3   | Socio            | Solicita crédito.   |                  |
| 4   | Asesor Operativo | Asesora sobre los diferentes tipos de crédito que oferta la Cooperativa.  |                  |
| 5   | Socio            | Recibe la información.  |                  |
| 6   | Socio            | No se muestra interesado en ningún tipo de crédito.   |                  |
| 7   | Socio            | Procede a retirarse de la cooperativa.  |                  |
| 8   | Socio            | Le manifiesta el interés en el crédito ORDINARIO.   |                  |
| 9   | Asesor Operativo | Solicita el número de cedula para validar con el sistema interno la información crediticia del socio.   |                  |
| 10  | Asesor Operativo | Precalifica al socio según el monto solicitado, además revisa que cumpla con los requerimientos establecidos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El monto solicitado equivaldrá a 3.5 veces el monto el ahorro restringido.</li> <li>2. Revisa historial crediticio dentro de la cooperativa.</li> </ol>   |                  |
| 11  | Asesor Operativo | Informa al socio que no es apto para el crédito solicitado.   |                  |
|   | Socio            | Decide retirarse de la cooperativa.   |                  |
| 10  | Asesor Operativo | Comunica que si es apto para el crédito solicitado.   |                  |
| 11  | Asesor operativo | Una vez que el socio aprueba la precalificación el asesor solicita los siguientes requisitos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicita 1 garante.</li> <li>2. Solicita documentación tanto del socio y/o garante/s:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia cedula y certificado de votación tanto del socio, garante y cónyuges respectivamente, si los tuviere.</li> <li>• Copia de rol de pagos del socio.</li> <li>• Si los garantes no trabajaren en relación de dependencia se solicitara documentación</li> </ul> </li> </ol> |                  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
|    |                    | <p>que justifique los ingresos percibidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de planilla de servicios básicos tanto del socio y garante.</li> </ul> <p>Solicitud de autorización firmada para la revisión de buró de crédito socio, garante y cónyuges respectivamente.</p>  |
| 12 | Socio              | Recibe la información de solicitud de requisitos.   |
|    | Socio              | Reúne y entrega los requisitos solicitados al Oficial de crédito.   |
| 13 | Oficial de Crédito | <p>Recibe la documentación que el socio entrega. Confirma que la documentación este correcta y completa.</p> <p>Procede a imprimir información crediticia del buro tanto del socio y garantes.</p>  |
| 14 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación está incompleta.   |
| 15 | Oficial de Crédito | Devuelve la documentación al socio.   |
| 16 | Socio              | Recibe la documentación y decide no continuar con el trámite.   |
| 17 | Socio              | Se retira de la cooperativa.  |
| 18 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación entregada está completa.   |
| 19 | Oficial de Crédito | Procede a llenar la solicitud de crédito e imprime información crediticia interna y externa (buro de crédito).  |
| 20 | Oficial de Crédito | Elabora el informe y entrega al Comité de Crédito   |
| 21 | Comité de Crédito  | <p>Recibe el informe elaborado por el oficial de crédito;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa y analiza información del buró de crédito; <ol style="list-style-type: none"> <li>El nivel de riesgo es bajo proceden a la aprobación del crédito.</li> <li>El nivel de riesgo del garante es mayor al permitido se solicitara cambio de garantía.</li> <li>El nivel de riesgo del socio es mayor al permitido se rechaza la solicitud de crédito.</li> </ol> </li> </ul> |
| 22 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito  |
| 23 | Oficial de Crédito | <p>Comunica al socio la resolución tomada por el comité:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Riesgo permitido crédito aprobado.</li> </ol>   |
| 24 | Oficial de Crédito | Procede a coordinar cita previa para registrar firmas correspondientes.   |
| 25 | Socio              | Asiste con su garante y se registran las firmas en los documentos respectivos.  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 26 | Oficial de Crédito | Procede a la liquidación del crédito aprobado, y coordina con el socio como desea que se acredite el mismo.   |
| 27 | Socio              | Solicita el desembolso de su crédito con cheque.  |
| 28 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.   |
| 29 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema  |
| 30 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al oficial de Crédito  |
| 31 | Oficial de crédito | Recibe y entrega el cheque al beneficiario.   |
| 32 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.   |
| 33 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir el monto aprobado.   |
| 34 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.  |
| 35 | Gerente            | Aprueba la transferencia.   |
| 36 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al oficial de crédito   |
| 37 | Oficial de crédito | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio beneficiario del crédito aprobado.   |
| 38 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito  |
| 39 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la decisión resuelta por el Comité de Crédito:<br>2. El nivel de riesgo del garante es mayor al permitido, se sugiere cambio de garantía.                             |
| 40 | Socio              | Decide no continuar con el proceso y se retira de la cooperativa.   |
| 41 | Socio              | Decide realizar el cambio de garante y reunir la documentación correspondiente.   |
| 42 | Socio              | Presenta la documentación requerida del nuevo garante   |
| 43 | Oficial de Crédito | Procede a revisar e imprimir información de buro de crédito.<br>Redacta un nuevo informe, que entrega al comité de crédito.   |
| 44 | Comité de Crédito  | Analiza nuevo informe y revisa información de nueva garantía: <ul style="list-style-type: none"><li>• Riesgo permitido se procede a la aprobación de la solicitud de crédito.</li></ul> |
| 45 | Oficial de Crédito | Procede a coordinar cita previa para registrar firmas correspondientes.   |
| 46 | Socio              | Asiste con su garante y se registran las firmas en los documentos respectivos.  |
| 47 | Oficial de crédito | Procede a la liquidación del crédito aprobado, y coordina con el socio como desea que se acredite el mismo.   |
| 48 | Socio              | Solicita el desembolso de su crédito con cheque.  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 49 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.   |
| 50 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema  |
| 51 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al oficial de Crédito  |
| 52 | Oficial de crédito | Recibe y entrega el cheque al beneficiario.   |
| 53 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.   |
| 54 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir el monto aprobado.   |
| 55 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.  |
| 56 | Gerente            | Aprueba la transferencia  |
| 57 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al oficial de crédito   |
| 58 | Oficial de crédito | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio beneficiario del crédito aprobado.   |
| 59 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito  |
| 60 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la decisión resuelta por el Comité de Crédito:<br>3. Nivel de riesgo mayor al permitido del socio se rechaza la solicitud de crédito. |
| 61 | Socio              | Decide retirarse de la cooperativa.   |
| 62 | Oficial de Crédito | Archiva la documentación.   |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martinez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: CREDITO ORDINARIO



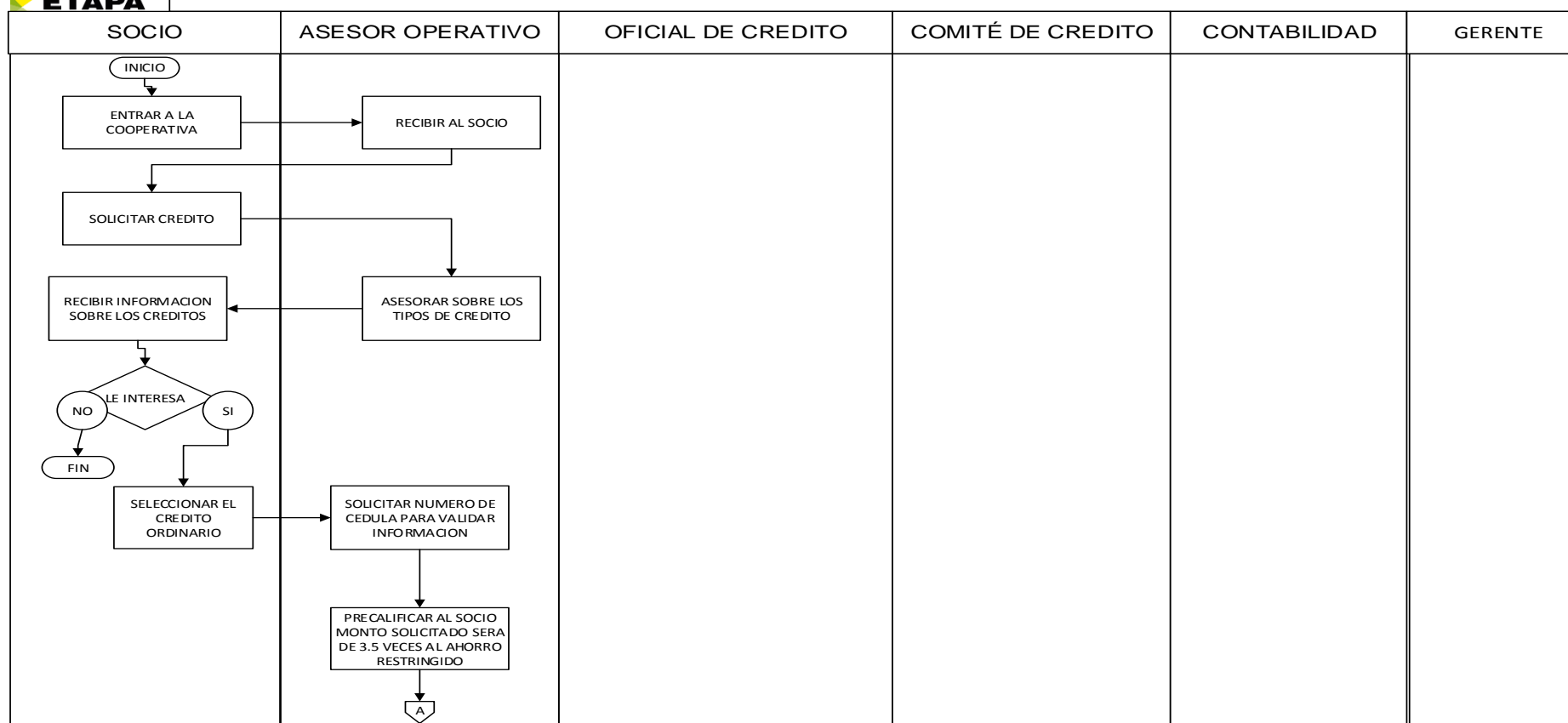
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 1

FLUJOGRAMA: CREDITO ORDINARIO (\$18.000)



### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



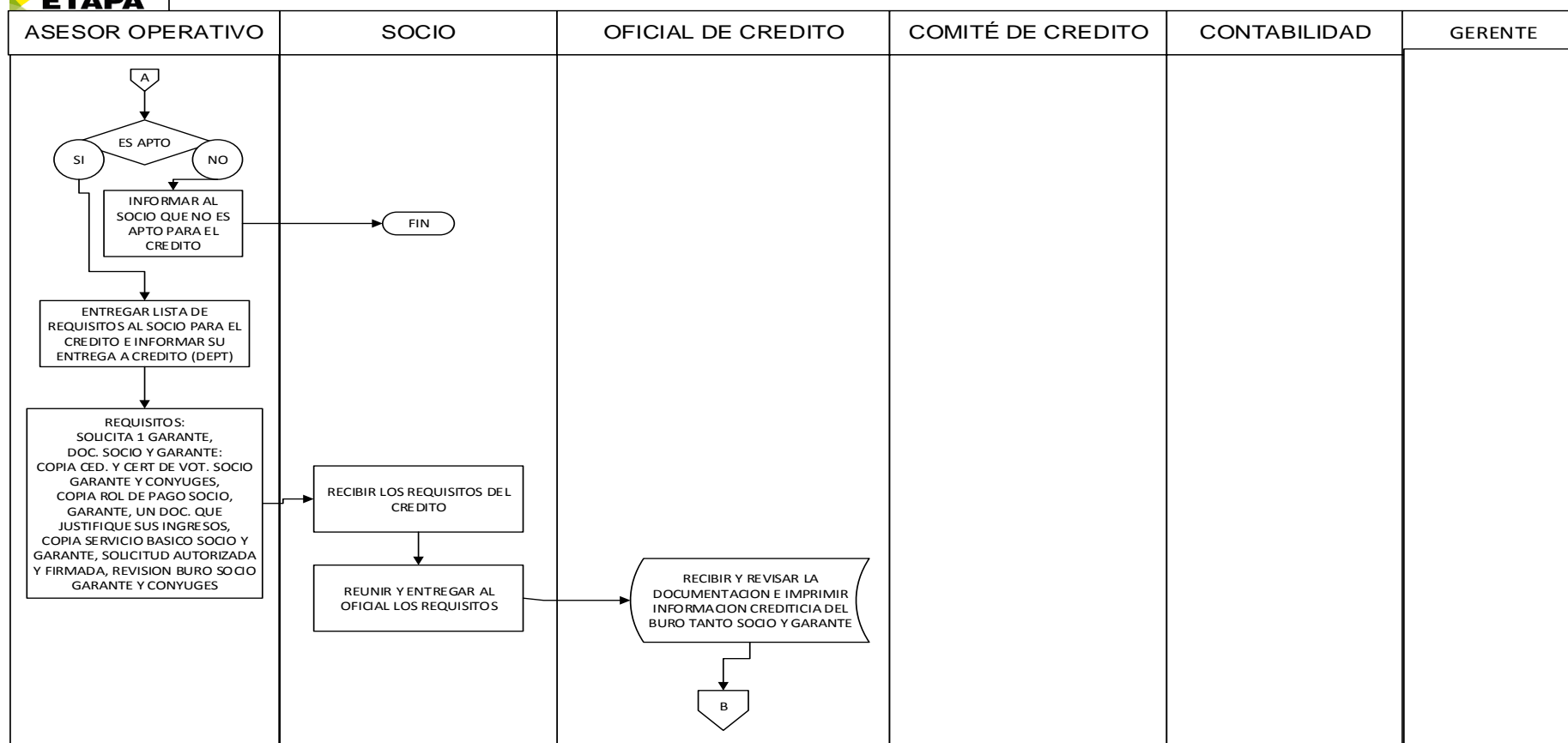
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: CREDITO ORDINARIO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



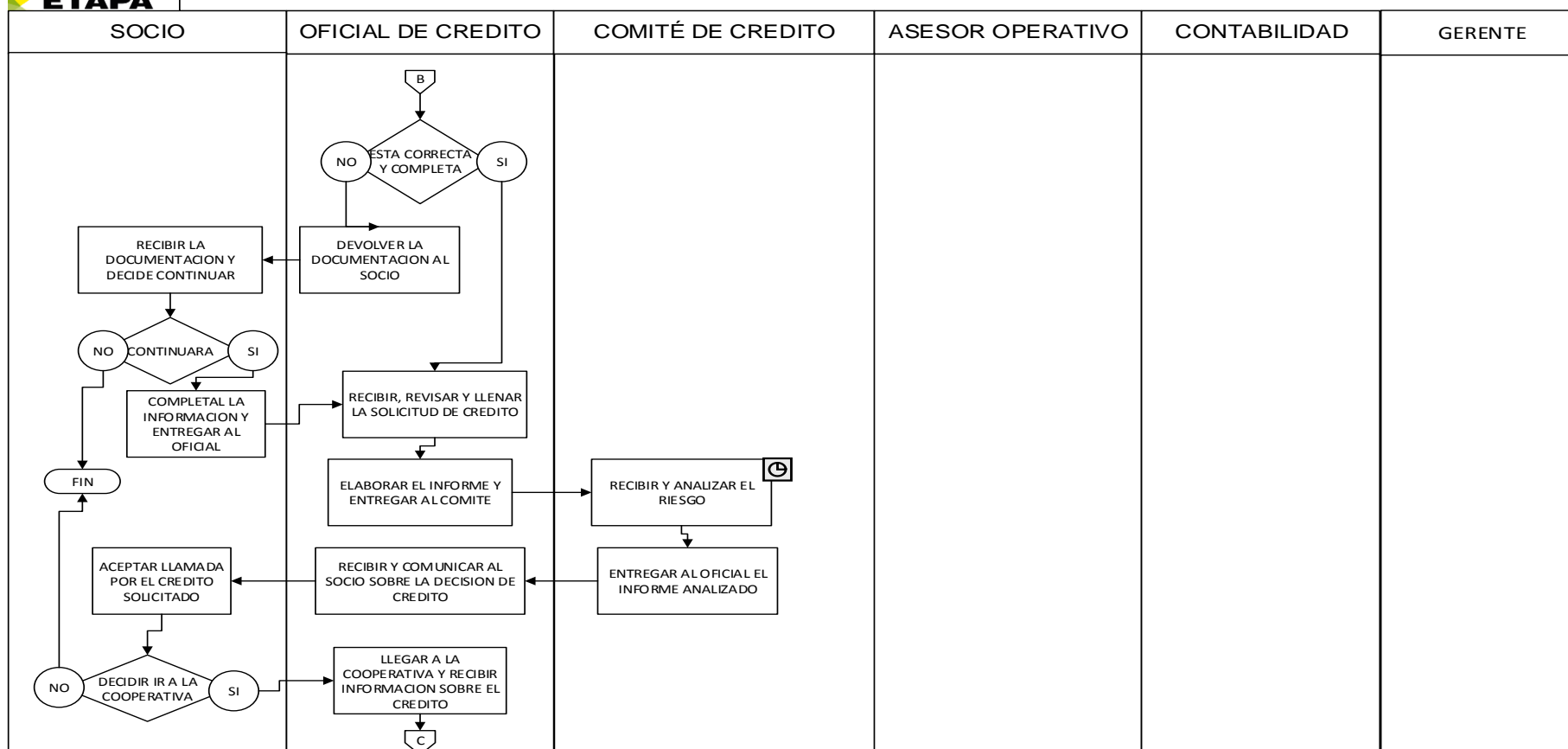
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 3

FLUJOGRAMA: CREDITO ORDINARIO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



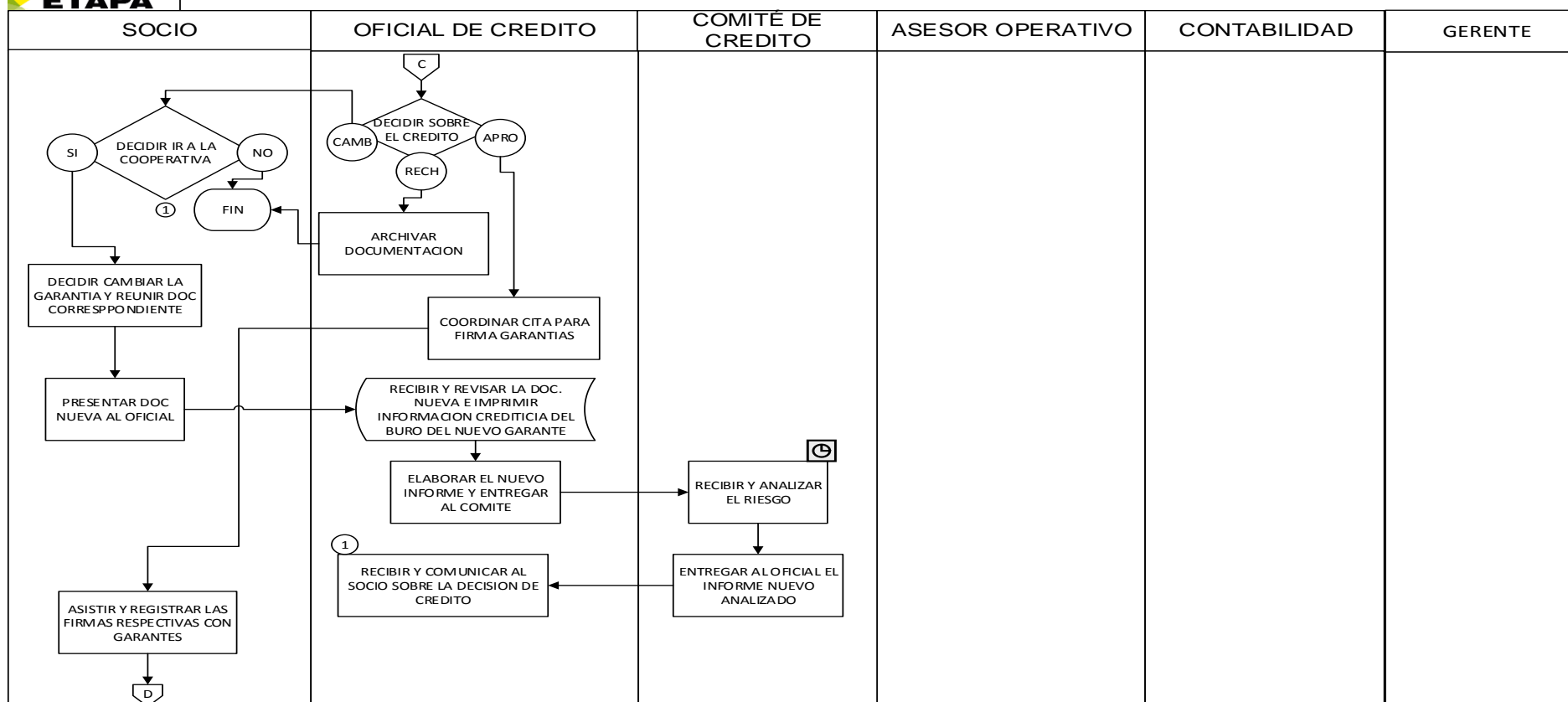
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 4

FLUJOGRAMA: CREDITO ORDINARIO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



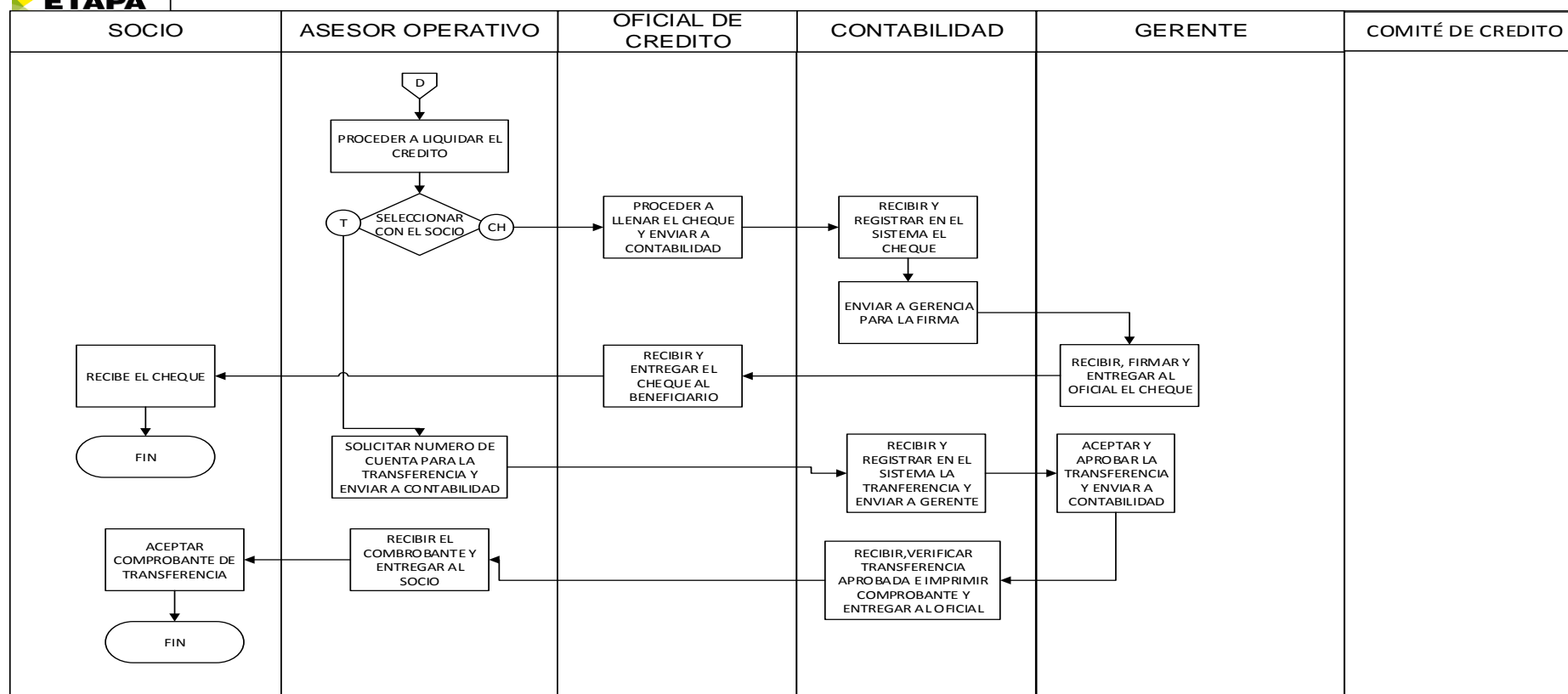
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 5

FLUJOGRAMA: CREDITO ORDINARIO



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### 3.5 ACCESO A CREDITO PRODUCTIVO

El Crédito Productivo está destinado para los socios que necesiten empezar un negocio propio, de acuerdo a su monto y nivel de riesgo hemos establecido el procedimiento para manejar y asignar de manera eficiente las actividades y responsabilidades a cargo de cada una de las personas y/o departamentos que intervienen, de igual manera acorde con las necesidades que se han percibido al momento de efectuar el trámite, se establece de inicio a término todas las actividades que en si se realizan para que el socio obtenga el crédito solicitado de manera ágil y eficiente.

#### Descripción del Procedimiento: CRÉDITO PRODUCTIVO

|   |                  | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS   | Fecha:18/03/2015 |
|---|------------------|--|------------------|
| <b><u>PROCEDIMIENTO: CONCESION DE CREDITO PRODUCTIVO</u></b><br>MONTO HASTA \$3,000.00<br>PLAZO HASTA 30 MESES<br>TASA REFERENCIAL ANUAL 12.50% |                  |  |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO  |                  |
| 1   | Socio            | Entra a la Cooperativa.  |                  |
| 2   | Asesor Operativo | Recibe al socio.   |                  |
| 3   | Socio            | Solicita crédito.  |                  |
| 4   | Asesor Operativo | Asesora sobre los diferentes tipos de crédito que oferta la Cooperativa.   |                  |
| 5   | Socio            | Recibe la información.   |                  |
| 6   | Socio            | No se muestra interesado en ningún tipo de crédito.  |                  |
| 7   | Socio            | Procede a retirarse de la cooperativa.   |                  |
| 8   | Socio            | Le manifiesta el interés en el crédito PRODUCTIVO.   |                  |
| 9   | Asesor Operativo | Solicita el número de cedula para validar con el sistema interno la información crediticia del socio.  |                  |
| 10  | Asesor Operativo | Precalifica al socio según el monto solicitado, además revisa que cumpla con los requerimientos establecidos:<br>1. El monto solicitado equivaldrá a 1.5 veces el monto el ahorro restringido.<br>2. Revisa historial crediticio dentro de la cooperativa. |                  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 11 | Asesor Operativo   | Informa al socio que no es apto para el crédito solicitado.   |
|    | Socio              | Decide retirarse de la cooperativa.   |
| 10 | Asesor Operativo   | Comunica que si es apto para el crédito solicitado.   |
| 11 | Asesor operativo   | <p>Una vez que el socio aprueba la precalificación el asesor solicita los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicita 1 garante.</li><li>2. Solicita documentación tanto del socio y/o garante/s:<ul style="list-style-type: none"><li>• Copia cedula y certificado de votación tanto del socio, garante y cónyuges respectivamente, si los tuviere.</li><li>• Copia de rol de pagos del socio.</li><li>• Si los garantes no trabajaren en relación de dependencia se solicitara documentación que justifique los ingresos percibidos.</li><li>• Copia de planilla de servicios básicos tanto del socio y garante.</li></ul></li></ol> <p>Solicitud de autorización firmada para la revisión de buró de crédito socio, garante y cónyuges respectivamente.</p> |
| 12 | Socio              | Recibe la información de solicitud de requisitos.   |
|    | Socio              | Reúne y entrega los requisitos solicitados al Oficial de crédito.   |
| 13 | Oficial de Crédito | <p>Recibe la documentación que el socio entrega. Confirma que la documentación este correcta y completa.</p> <p>Procede a imprimir información crediticia del buro tanto del socio y garantes.</p>  |
| 14 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación está incompleta.   |
| 15 | Oficial de Crédito | Devuelve la documentación al socio.   |
| 16 | Socio              | Recibe la documentación y decide no continuar con el trámite.   |
| 17 | Socio              | Se retira de la cooperativa.  |
| 18 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación entregada está completa.   |
| 19 | Oficial de Crédito | Procede a llenar la solicitud de crédito e imprime información crediticia interna y externa (buro de crédito).  |
| 20 | Oficial de Crédito | Elabora el informe y entrega al Comité de Crédito   |
| 21 | Comité de Crédito  | <p>Recibe el informe elaborado por el oficial de crédito;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisa y analiza información del Buro de crédito;</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El nivel de riesgo es bajo proceden a la</li></ol>   |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
|    |                    | <p>aprobación del crédito.</p> <p>2. El nivel de riesgo del garante es mayor al permitido se solicitara cambio de garantía.</p> <p>3. El nivel de riesgo del socio es mayor al permitido se rechaza la solicitud de crédito.</p> |
| 22 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito   |
| 23 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la resolución tomada por el comité:<br>1. Riesgo permitido crédito aprobado.   |
| 24 | Oficial de Crédito | Procede a coordinar cita previa para registrar firmas correspondientes.  |
| 25 | Socio              | Asiste con su garante y se registran las firmas en los documentos respectivos.   |
| 26 | Oficial de Crédito | Procede a la liquidación del crédito aprobado, y coordina con el socio como desea que se acredite el mismo.  |
| 27 | Socio              | Solicita el desembolso de su crédito con cheque.   |
| 28 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.  |
| 29 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema   |
| 30 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al oficial de Crédito   |
| 31 | Oficial de crédito | Recibe y entrega el cheque al beneficiario.  |
| 32 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.  |
| 33 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir el monto aprobado.  |
| 34 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.   |
| 35 | Gerente            | Aprueba la transferencia.  |
| 36 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al oficial de crédito  |
| 37 | Oficial de crédito | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio beneficiario del crédito aprobado.  |
| 38 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito   |
| 39 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la decisión resuelta por el Comité de Crédito:<br>2. El nivel de riesgo del garante es mayor al permitido, se sugiere cambio de garantía.  |
| 40 | Socio              | Decide no continuar con el proceso y se retira de la cooperativa.  |
| 41 | Socio              | Decide realizar el cambio de garante y reunir la documentación correspondiente.  |
| 42 | Socio              | Presenta la documentación requerida del nuevo garante  |
| 43 | Oficial de Crédito | Procede a revisar e imprimir información de buro de crédito.<br>Redacta un nuevo informe, que entrega al comité  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
|    |                    | de crédito.  |
| 44 | Comité de Crédito  | Analiza nuevo informe y revisa información de nueva garantía: <ul style="list-style-type: none"><li>• Riesgo permitido se procede a la aprobación de la solicitud de crédito.</li></ul>              |
| 45 | Oficial de Crédito | Procede a coordinar cita previa para registrar firmas correspondientes.  |
| 46 | Socio              | Asiste con su garante y se registran las firmas en los documentos respectivos.   |
| 47 | Oficial de crédito | Procede a la liquidación del crédito aprobado, y coordina con el socio como desea que se acredite el mismo.  |
| 48 | Socio              | Solicita el desembolso de su crédito con cheque.   |
| 49 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.  |
| 50 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema   |
| 51 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al oficial de Crédito   |
| 52 | Oficial de crédito | Recibe y entrega el cheque al beneficiario.  |
| 53 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.  |
| 54 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir el monto aprobado.  |
| 55 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.   |
| 56 | Gerente            | Aprueba la transferencia   |
| 57 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al oficial de crédito  |
| 58 | Oficial de crédito | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio beneficiario del crédito aprobado.  |
| 59 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito   |
| 60 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la decisión resuelta por el Comité de Crédito: <ul style="list-style-type: none"><li>3. Nivel de riesgo mayor al permitido del socio se rechaza la solicitud de crédito.</li></ul> |
| 61 | Socio              | Decide retirarse de la cooperativa.  |
| 62 | Oficial de Crédito | Archiva la documentación.  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: CREDITO PRODUCTIVO



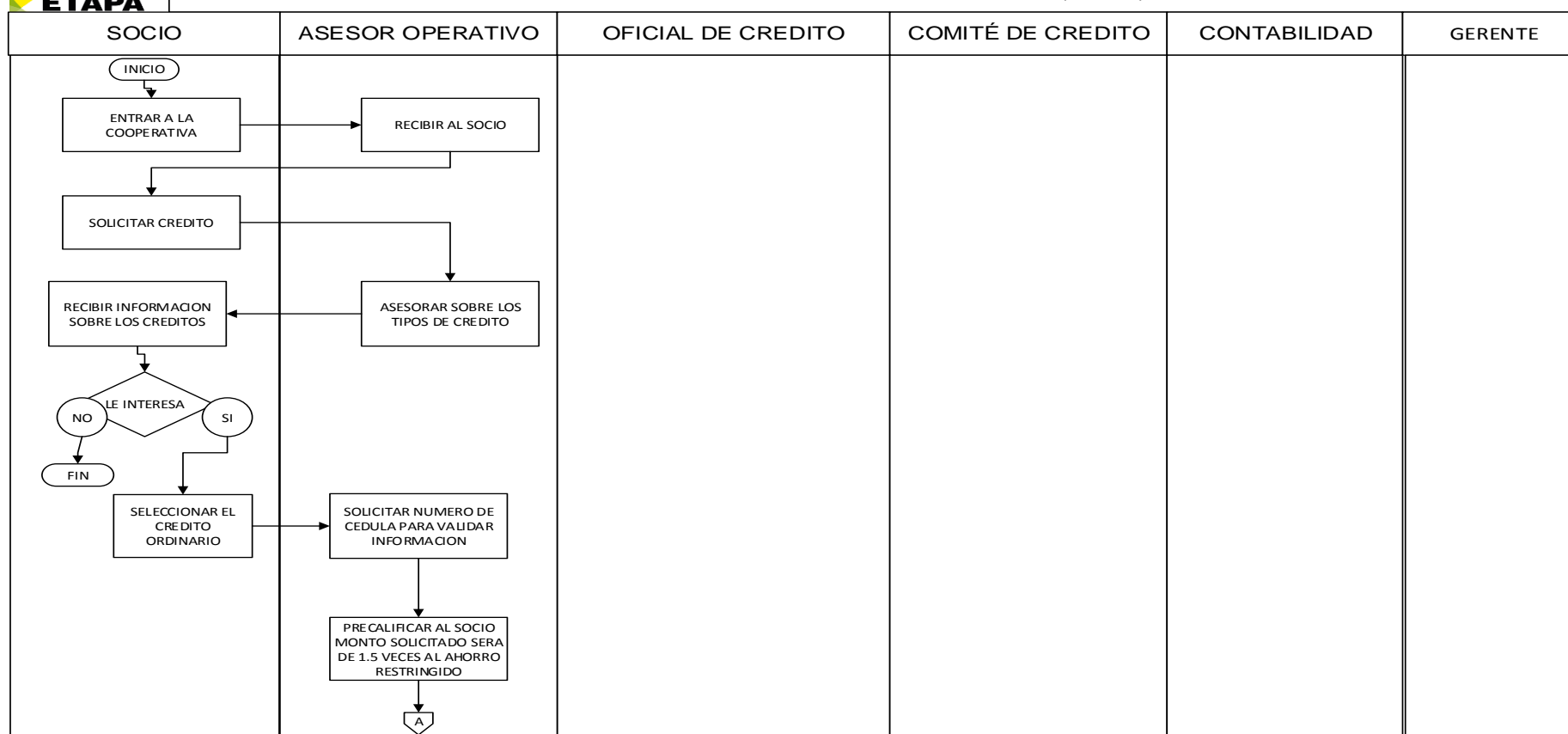
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 1

### FLUJOGRAMA: CREDITO PRODUCTIVO (\$3.000)



#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



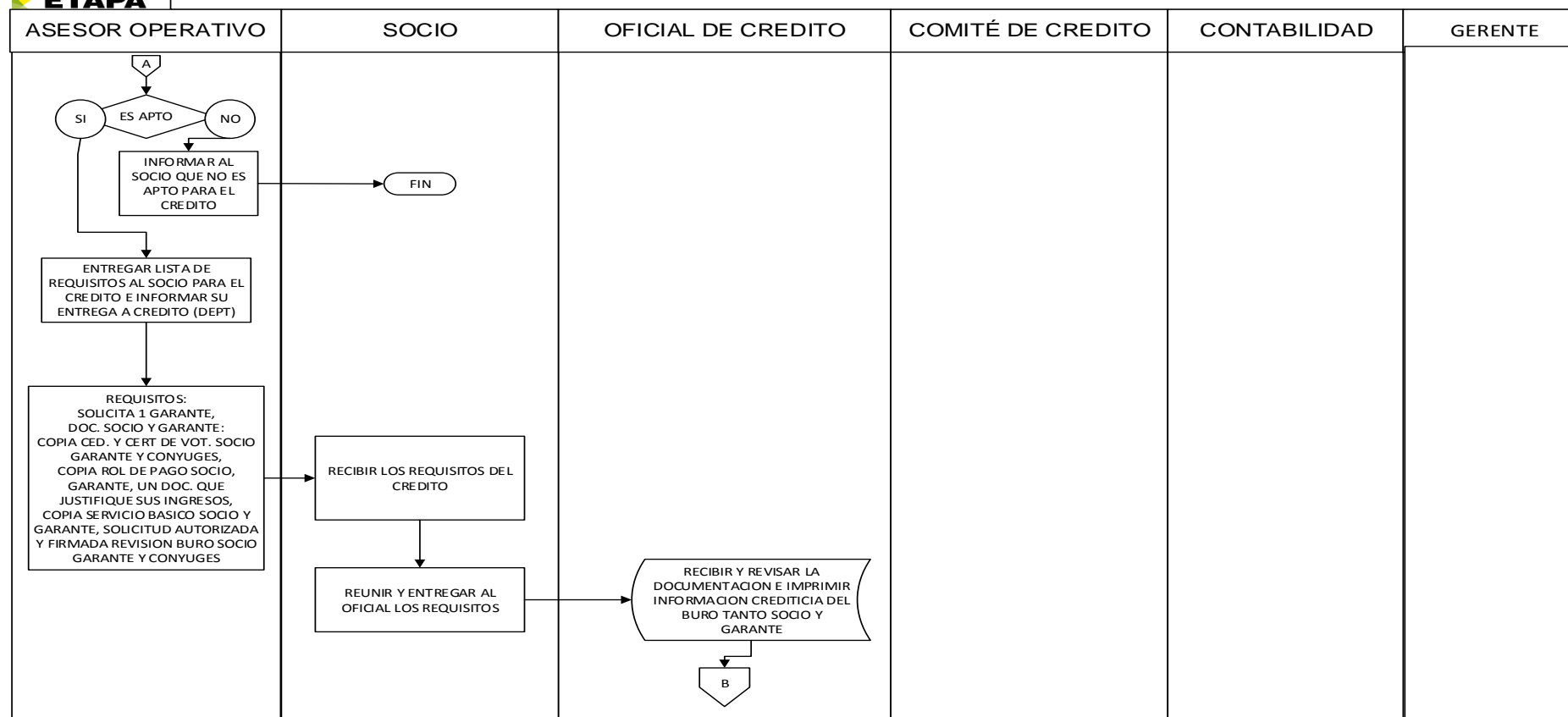
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: CREDITO PRODUCTIVO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



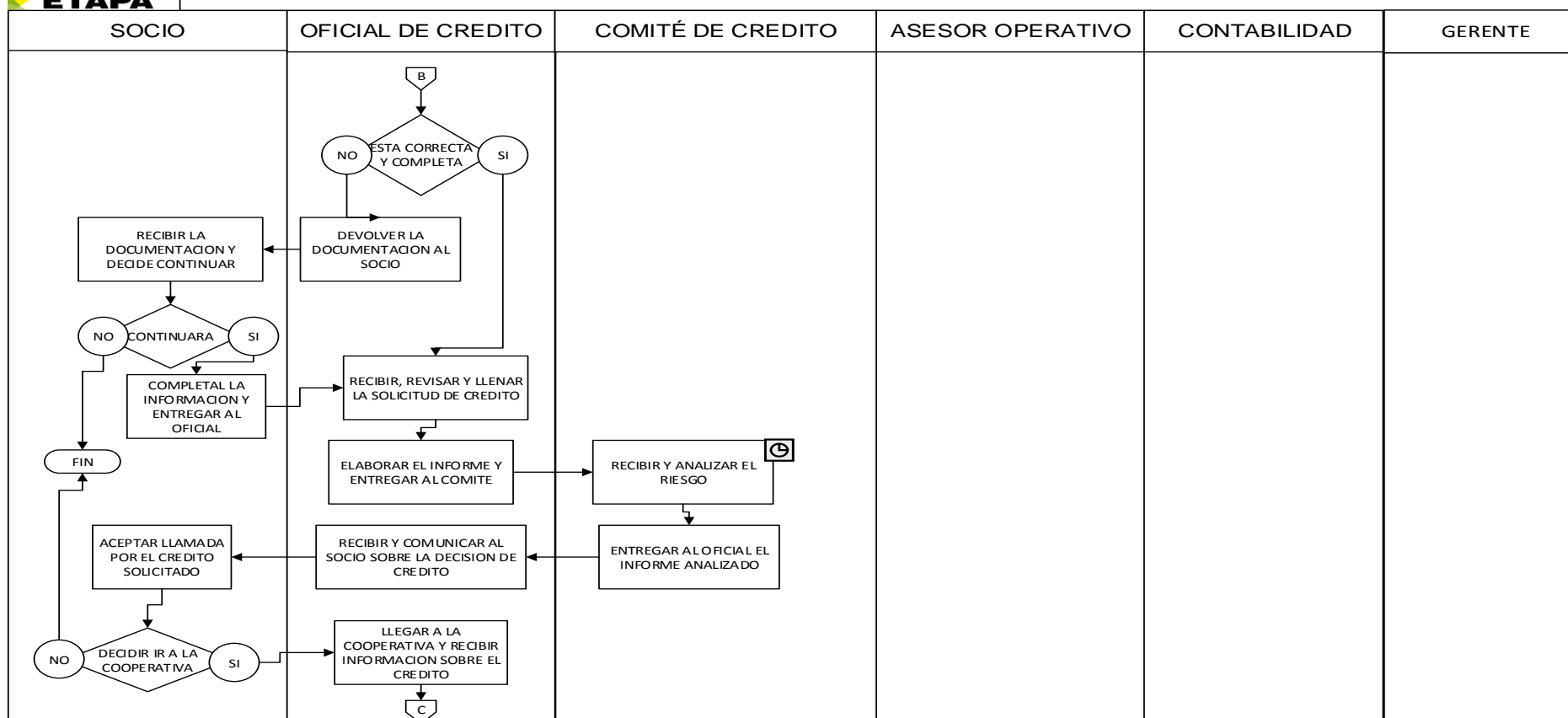
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 3

FLUJOGRAMA: CREDITO PRODUCTIVO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



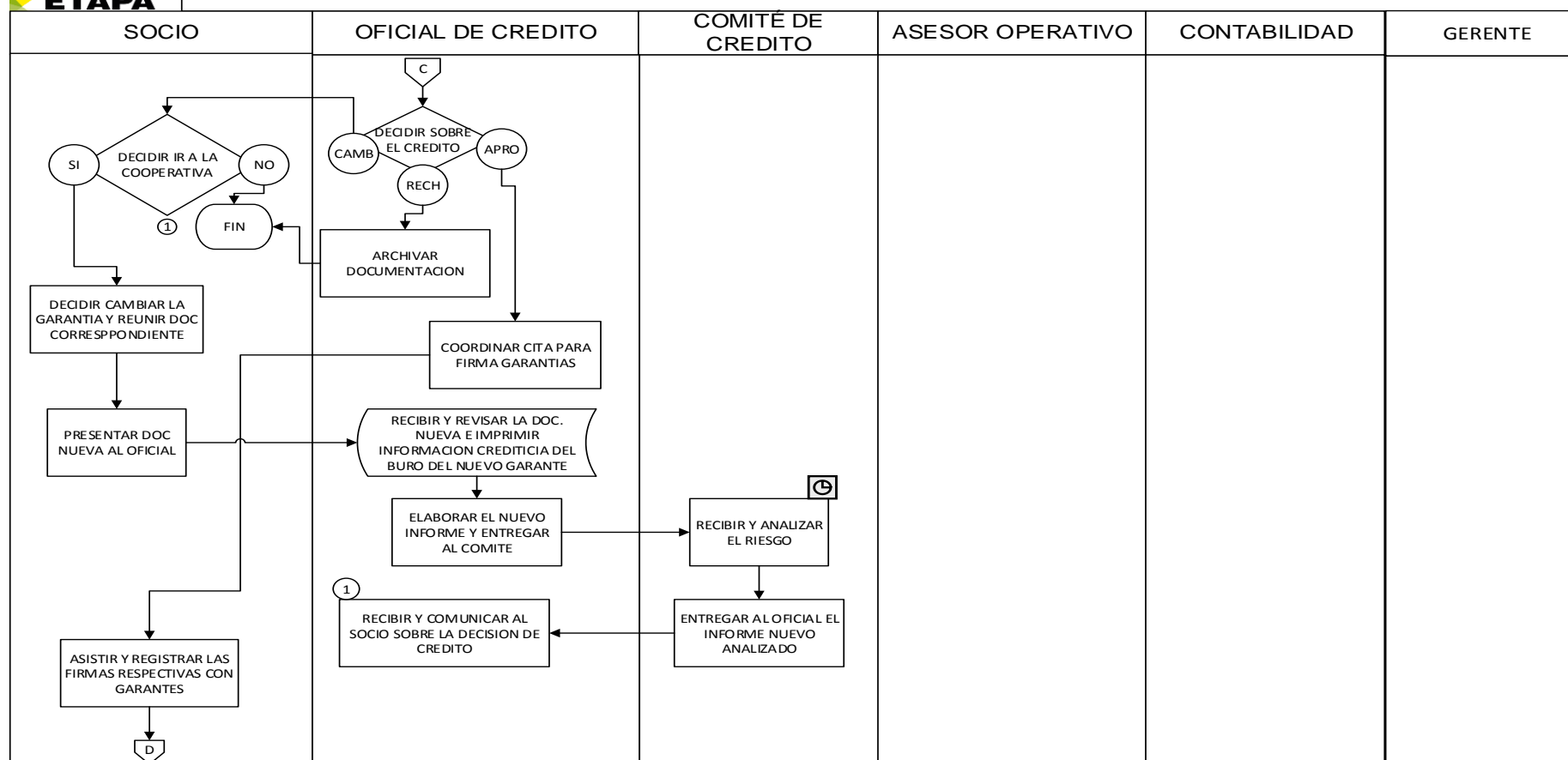
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 4

FLUJOGRAMA: CREDITO PRODUCTIVO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



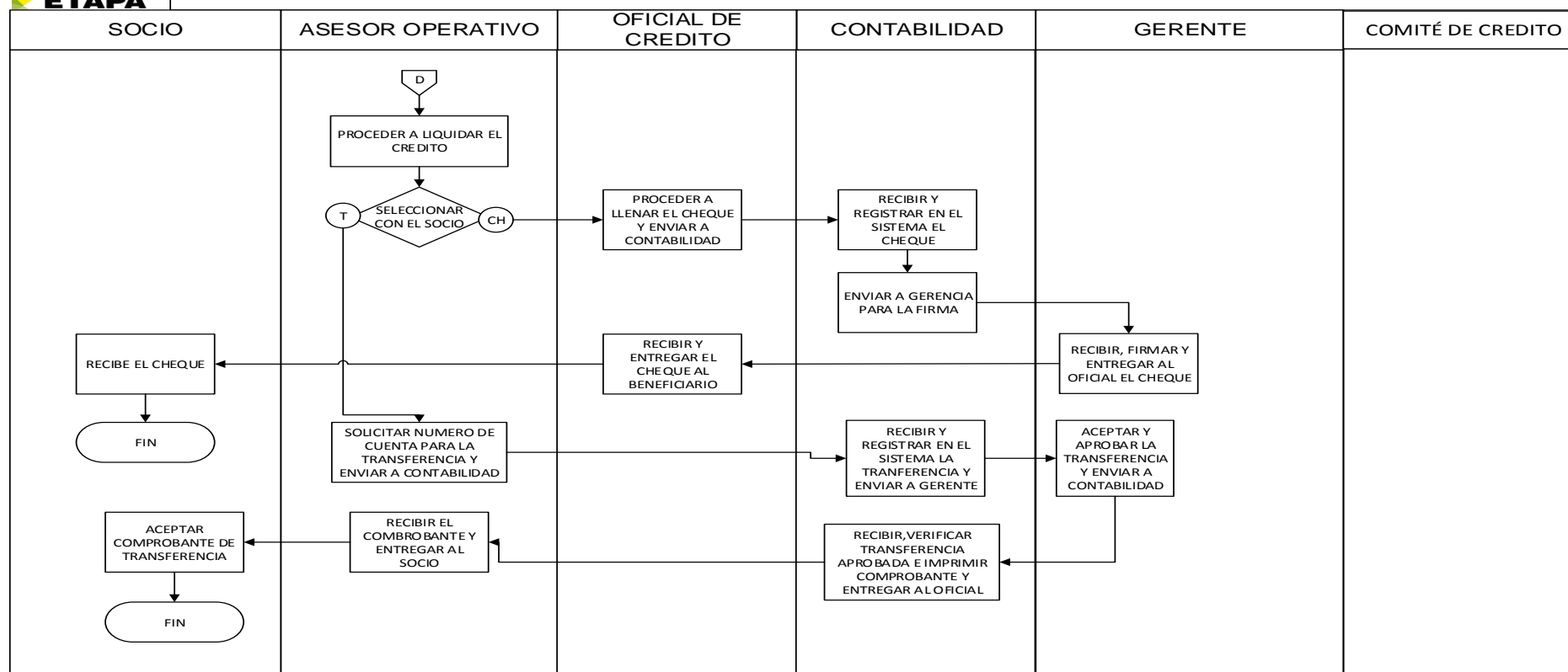
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 5

FLUJOGRAMA: CREDITO PRODUCTIVO



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martinez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





### 3.6 ACCESO A CREDITO EMERGENTE-ETAPA

El Crédito Emergente-Etapa está destinado para los socios que surgen con necesidades emergentes y pueden acceder a este producto, de acuerdo a su monto y nivel de riesgo hemos establecido el procedimiento para manejar y asignar de manera eficiente las actividades y responsabilidades a cargo de cada una de las personas y/o departamentos que intervienen, de igual manera acorde con las necesidades que se han percibido al momento de efectuar el trámite, se establece de inicio a término todas las actividades que en si se realizan para que el socio obtenga el crédito solicitado de manera ágil y eficiente.

#### Descripción del Procedimiento: CREDITO EMERGENTE-ETAPA

|   |                  | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|---|------------------|---|------------------|
| <b><u>PROCEDIMIENTO: CONCESION DE CREDITO EMERGENTE-ETAPA</u></b><br>MONTO HASTA \$3000.00<br>PLAZO HASTA 24 MESES<br>TASA REFERENCIAL ANUAL 12.50% |                  |   |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO   |                  |
| 1   | Socio            | Entra a la Cooperativa  |                  |
| 2   | Asesor Operativo | Recibe al socio.  |                  |
| 3   | Socio            | Solicita crédito  |                  |
| 4   | Asesor Operativo | Asesora sobre los diferentes tipos de crédito que oferta la Cooperativa   |                  |
| 5   | Socio            | Recibe información acerca de créditos ofertados.  |                  |
| 6   | Socio            | No se ve interesado en ningún crédito   |                  |
| 7   | Socio            | Procede a retirarse de la cooperativa   |                  |
| 8   | Socio            | Le manifiesta el interés en el crédito EMERGENTE-ETAPA.   |                  |
| 9   | Asesor Operativo | Solicita el número de cedula para validar con el sistema interno la información crediticia del socio  |                  |
| 10  | Asesor Operativo | Precalifica al socio según el monto solicitado, además revisa que cumpla con los requerimientos establecidos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El monto solicitado equivaldrá a 1 vez el monto el ahorro restringido.</li> <li>2. Que refleje un buen historial crediticio interno.</li> </ol> |                  |
| 11  | Socio            | No aplica al crédito solicitado   |                  |

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 12 | Socio              | Procede a retirarse de la cooperativa.   |
| 13 | Socio              | Aplica al crédito solicitado   |
| 14 | Asesor operativo   | Una vez que el socio aprueba la precalificación el asesor solicita los siguientes requisitos:<br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicita documentación del socio :<ul style="list-style-type: none"><li>• Copia cedula y certificado de votación del socio, y cónyuge, si lo tuviere.</li><li>• Copia de rol de pagos del socio.</li><li>• Copia de planilla de servicios básicos del socio.</li></ul></li></ol> Solicitud de autorización firmada para la revisión de buro de crédito socio y cónyuge |
| 15 | Socio              | Recibe la información de solicitud de requisitos.  |
| 16 | Socio              | Reúne y entrega los requisitos.  |
| 17 | Oficial de Crédito | Recibe la documentación que el socio entrega. Confirma que la documentación este correcta y completa.<br>Procede a imprimir información crediticia del buro tanto del socio y garantes.  |
| 18 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación está incompleta.  |
| 19 | Oficial de Crédito | Devuelve la documentación al socio.  |
| 20 | Socio              | Recibe la documentación y decide no continuar con el trámite.  |
| 21 | Socio              | Se retira de la cooperativa.   |
| 22 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación entregada está completa.  |
| 23 | Oficial de Crédito | Recibe la documentación que el socio entrega. Llena solicitud de crédito<br>Procede a imprimir información crediticia del buró de crédito.<br>Verifica en el sistema que el ahorro restringido sea 1 vez el monto solicitado.  |
| 24 | Comité de crédito  | Recibe el informe elaborado por el oficial de crédito;<br><ul style="list-style-type: none"><li>- Revisa y analiza información del buró de crédito;</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El nivel de riesgo es bajo proceden a la aprobación del crédito.</li><li>2. El nivel de riesgo del socio es mayor al permitido se rechaza la solicitud de crédito.</li></ol>  |
| 25 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito   |
| 26 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la resolución tomada por el comité:<br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Riesgo permitido crédito aprobado.</li></ol>   |
| 27 | Oficial de Crédito | Procede a coordinar cita previa para registrar   |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
|    |                    | firmas correspondientes.   |
| 28 | Socio              | Asiste junto con su cónyuge si lo tuviere a la cooperativa para el registro de firmas  |
| 29 | Oficial de crédito | Procede a la liquidación del crédito aprobado, y coordina con el socio como desea que se acredite el mismo.  |
| 30 | Socio              | Solicita el desembolso de su crédito con cheque.   |
| 31 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.  |
| 32 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema   |
| 33 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al oficial de Crédito   |
| 34 | Oficial de crédito | Recibe y entrega el cheque al beneficiario.  |
| 35 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.  |
| 36 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir el monto aprobado.  |
| 37 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.   |
| 38 | Gerente            | Aprueba la transferencia   |
| 39 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al oficial de crédito  |
| 40 | Oficial de crédito | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio beneficiario del crédito aprobado.  |
| 41 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la resolución tomada por el comité:<br>2. El nivel de riesgo del socio es mayor al permitido se rechaza la solicitud de crédito. |
| 42 | Socio              | Se retira de la cooperativa  |
| 43 | Oficial de Crédito | Archiva la documentación solicitada  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: CREDITO EMERGENTE-ETAPA



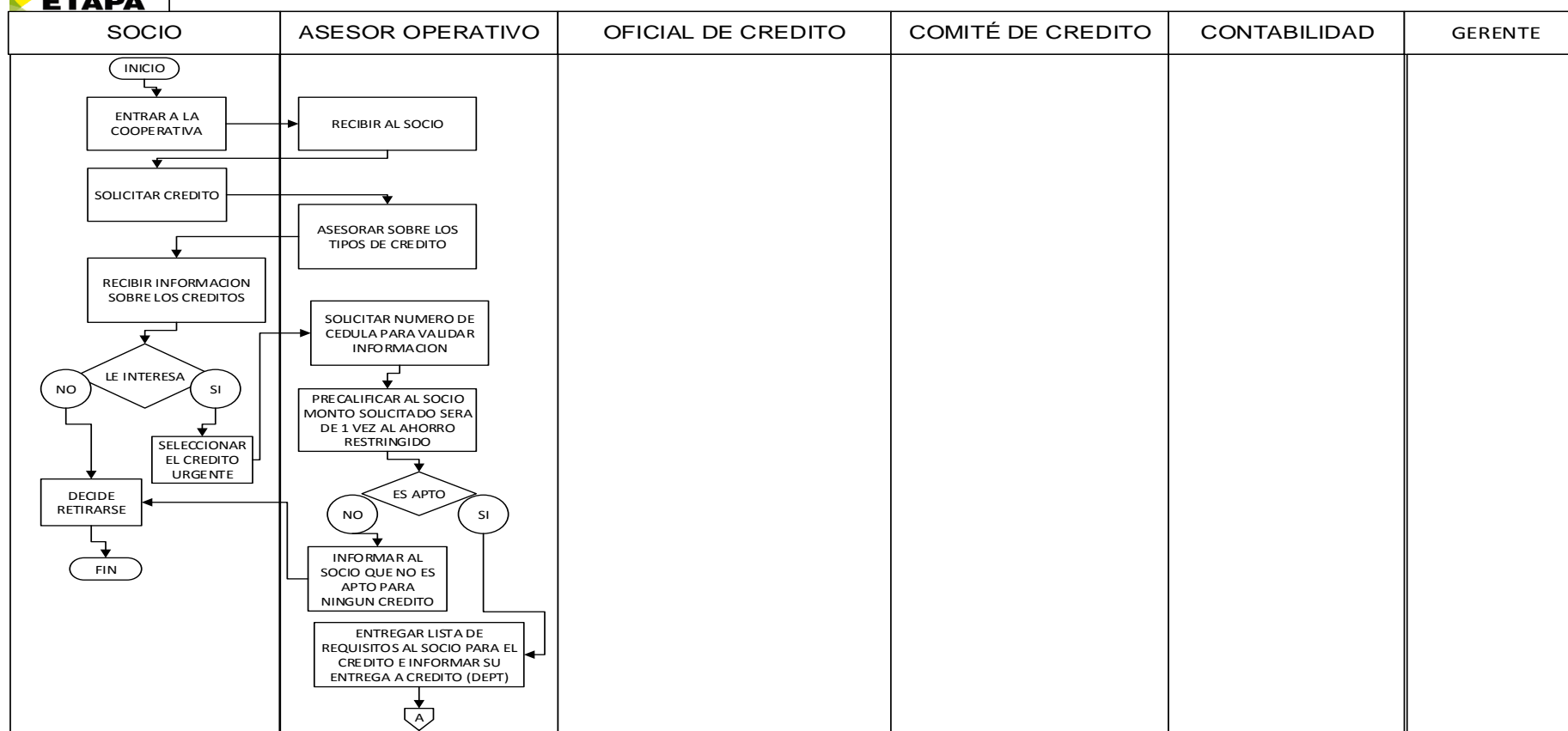
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 1

FLUJOGRAMA: CREDITO EMERGENTE - ETAPA (\$3.000)



### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



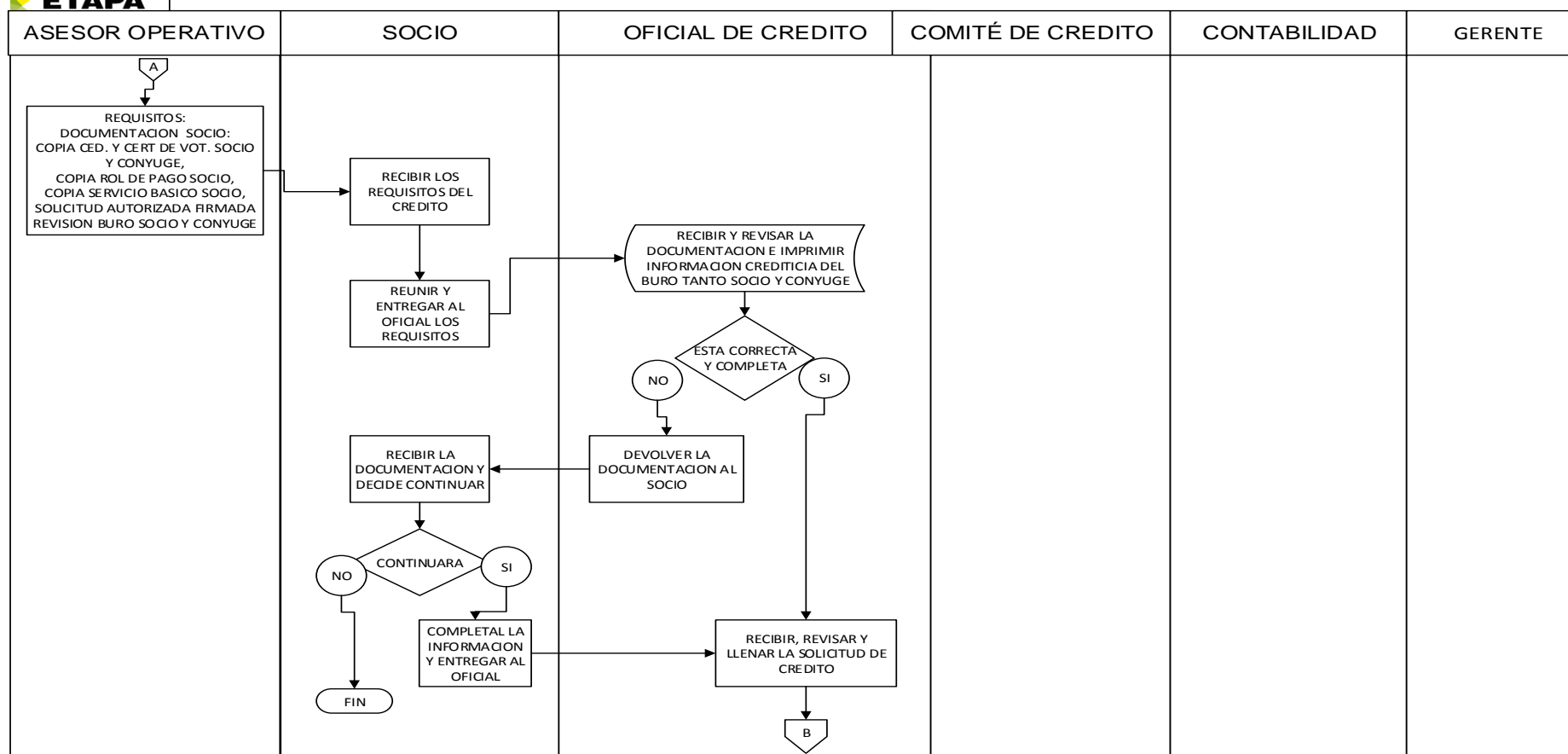
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: CREDITO EMERGENTE - ETAPA (\$3.000)



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



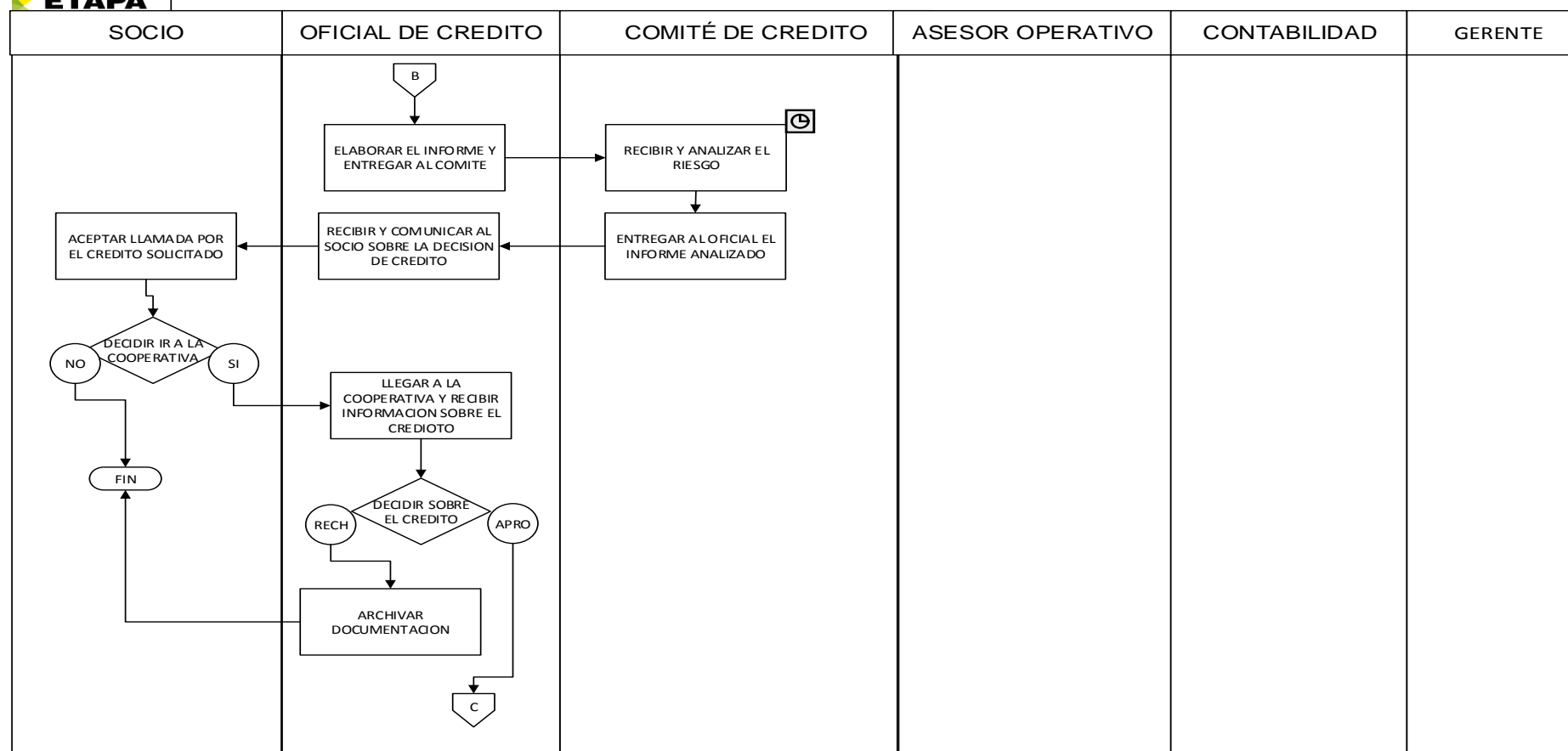
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 3

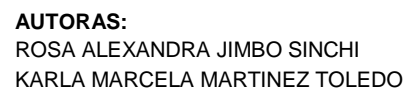
FLUJOGRAMA: CREDITO EMERGENTE - ETAPA (\$3.000)



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





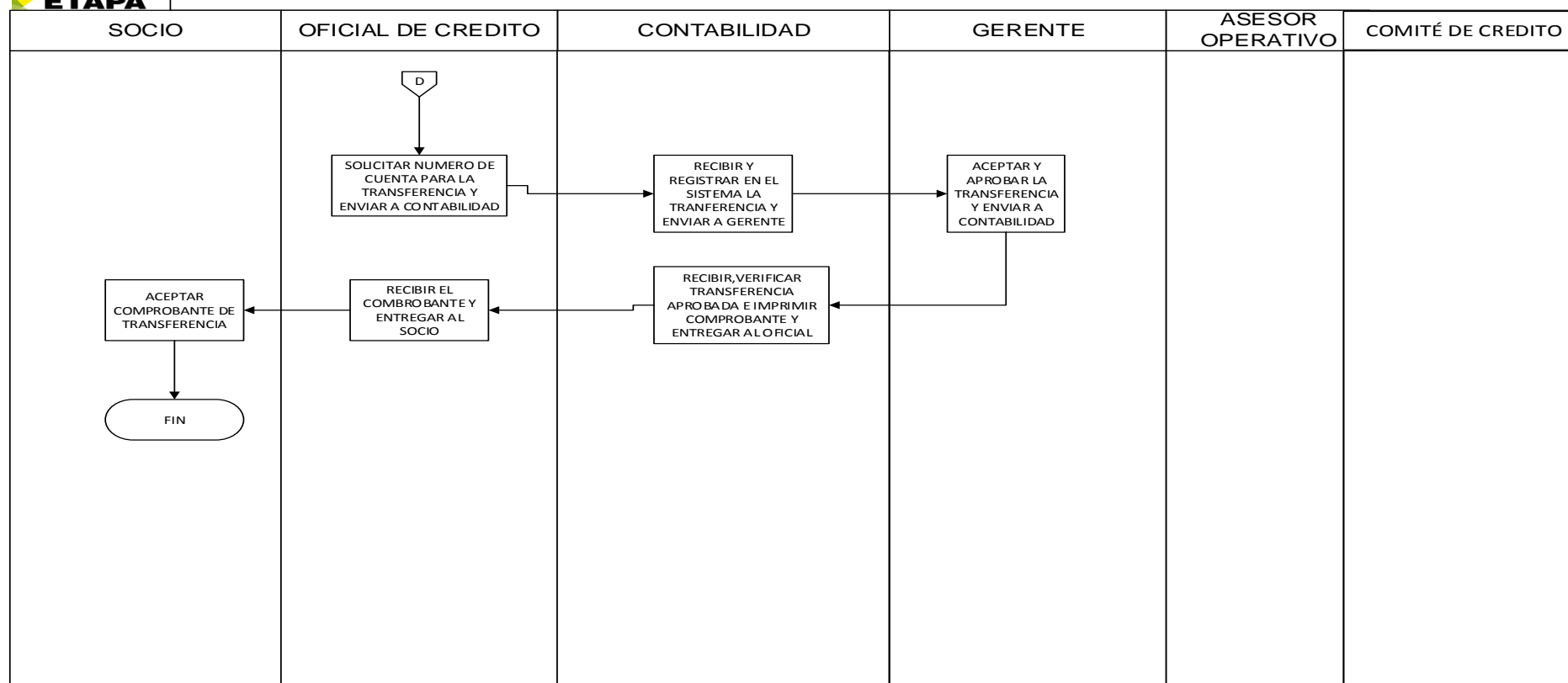
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 5

FLUJOGRAMA: CREDITO EMERGENTE - ETAPA (\$3.000)



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martinez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO






### 3.7 ACCESO A CREDITO URGENTE

El Crédito Urgente está destinado para los socios que surgen con necesidades de último momento y solicitan este producto, de acuerdo a su monto y nivel de riesgo hemos establecido el procedimiento para manejar y asignar de manera eficiente las actividades y responsabilidades a cargo de cada una de las personas y/o departamentos que intervienen, de igual manera acorde con las necesidades que se han percibido al momento de efectuar el trámite, se establece de inicio a término todas las actividades que en si se realizan para que el socio obtenga el crédito solicitado de manera ágil y eficiente.

#### Descripción del Procedimiento: CREDITO URGENTE

|    |                  | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|---|------------------|---|------------------|
| <b><u>PROCEDIMIENTO: CONCESION DE CREDITO URGENTE</u></b><br>MONTO HASTA \$300.00<br>PLAZO HASTA 6 MESES<br>TASA REFERENCIAL ANUAL 12.50% |                  |   |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO   |                  |
| 1   | Socio            | Entra a la Cooperativa  |                  |
| 2   | Asesor Operativo | Recibe al socio.  |                  |
| 3   | Socio            | Solicita crédito  |                  |
| 4   | Asesor Operativo | Asesora sobre los diferentes tipos de crédito que oferta la Cooperativa   |                  |
| 5   | Socio            | No se ve interesado en ningún crédito ofertado.   |                  |
| 6   | Socio            | Procede a retirarse de la cooperativa.  |                  |
| 7   | Socio            | Le manifiesta el interés en el crédito URGENTE.   |                  |
| 8   | Asesor Operativo | Solicita el número de cedula para validar con el sistema interno la información crediticia del socio  |                  |
| 9   | Asesor Operativo | Precalifica al socio según el monto solicitado, además revisa que cumpla con los requerimientos establecidos:<br>1. Que refleje un buen historial crediticio interno. |                  |
| 10  | Socio            | No aplica al crédito solicitado.  |                  |
| 11  | Socio            | Procede a retirarse de la cooperativa.  |                  |
| 12  | Socio            | Aplica al crédito solicitado  |                  |

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 13 | Asesor operativo   | Una vez que el socio aprueba la precalificación el asesor solicita los siguientes requisitos:<br>1. Solicita documentación del socio : <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia cedula y certificado de votación del socio, y cónyuge, si lo tuviere.</li><li>• Copia de rol de pagos del socio.</li><li>• Copia de planilla de servicios básicos del socio.</li></ul> Solicitud de autorización firmada para la revisión de buro de crédito socio y cónyuge |
| 14 | Socio              | Recibe la información de solicitud de requisitos.   |
| 15 | Socio              | Reúne los requisitos solicitados y entrega al oficial de crédito.   |
| 16 | Oficial de Crédito | Recibe la documentación que el socio entrega. Confirma que la documentación este correcta y completa. Procede a imprimir información crediticia del buró de crédito.  |
| 17 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación está incompleta.   |
| 18 | Oficial de Crédito | Devuelve la documentación al socio.   |
| 19 | Socio              | Recibe la documentación y decide no continuar con el trámite.   |
| 20 | Socio              | Se retira de la cooperativa.  |
| 21 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación entregada está completa.   |
| 22 | Oficial de Crédito | Recibe la documentación que el socio entrega. Llena solicitud de crédito.   |
| 23 | Oficial de crédito | Analiza información interna (historial interno) e información externa (buro de crédito) y llega a una decisión.   |
| 24 | Oficial de Crédito | Comunica decisión resuelta:<br>1. Historial interno y externo excelente crédito aprobado.<br>2. Historial interno y externo inaceptable, el crédito es rechazado.   |
| 25 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la resolución tomada por el comité:<br>1. Historial interno y externo excelente crédito aprobado.   |
| 26 | Oficial de Crédito | Procede a coordinar cita previa para registrar firmas correspondientes.   |
| 27 | Socio              | Asiste junto con su cónyuge si lo tuviere a la cooperativa para el registro de firmas   |
| 28 | Oficial de crédito | Procede a la liquidación del crédito aprobado, y  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
|    |                    | coordina con el socio como desea que se acredite el mismo.  |
| 29 | Socio              | Solicita el desembolso de su crédito con cheque.  |
| 30 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.   |
| 31 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema  |
| 32 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al oficial de Crédito  |
| 33 | Oficial de crédito | Recibe y entrega el cheque al beneficiario.   |
| 34 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.   |
| 35 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir el monto aprobado.   |
| 36 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.  |
| 37 | Gerente            | Aprueba la transferencia  |
| 38 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al oficial de crédito                           |
| 39 | Oficial de crédito | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio beneficiario del crédito aprobado.                                       |
| 40 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la resolución tomada por el comité:<br>2. Historial interno y externo inaceptable, el crédito es rechazado. |
| 41 | Socio              | Se retira de la cooperativa   |
| 42 | Oficial de Crédito | Archiva la documentación solicitada   |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: CREDITO URGENTE



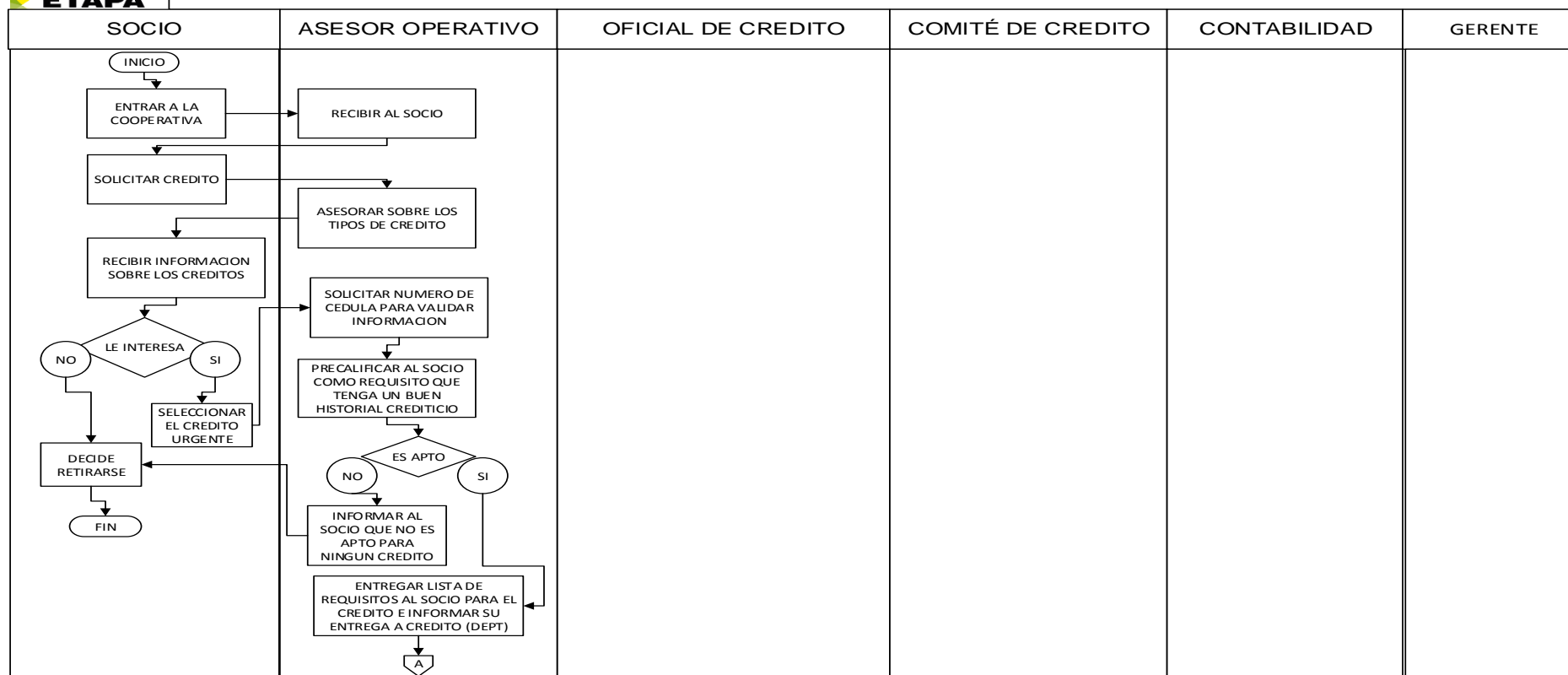
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 1

### FLUJOGRAMA: CREDITO URGENTE (\$300)



#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



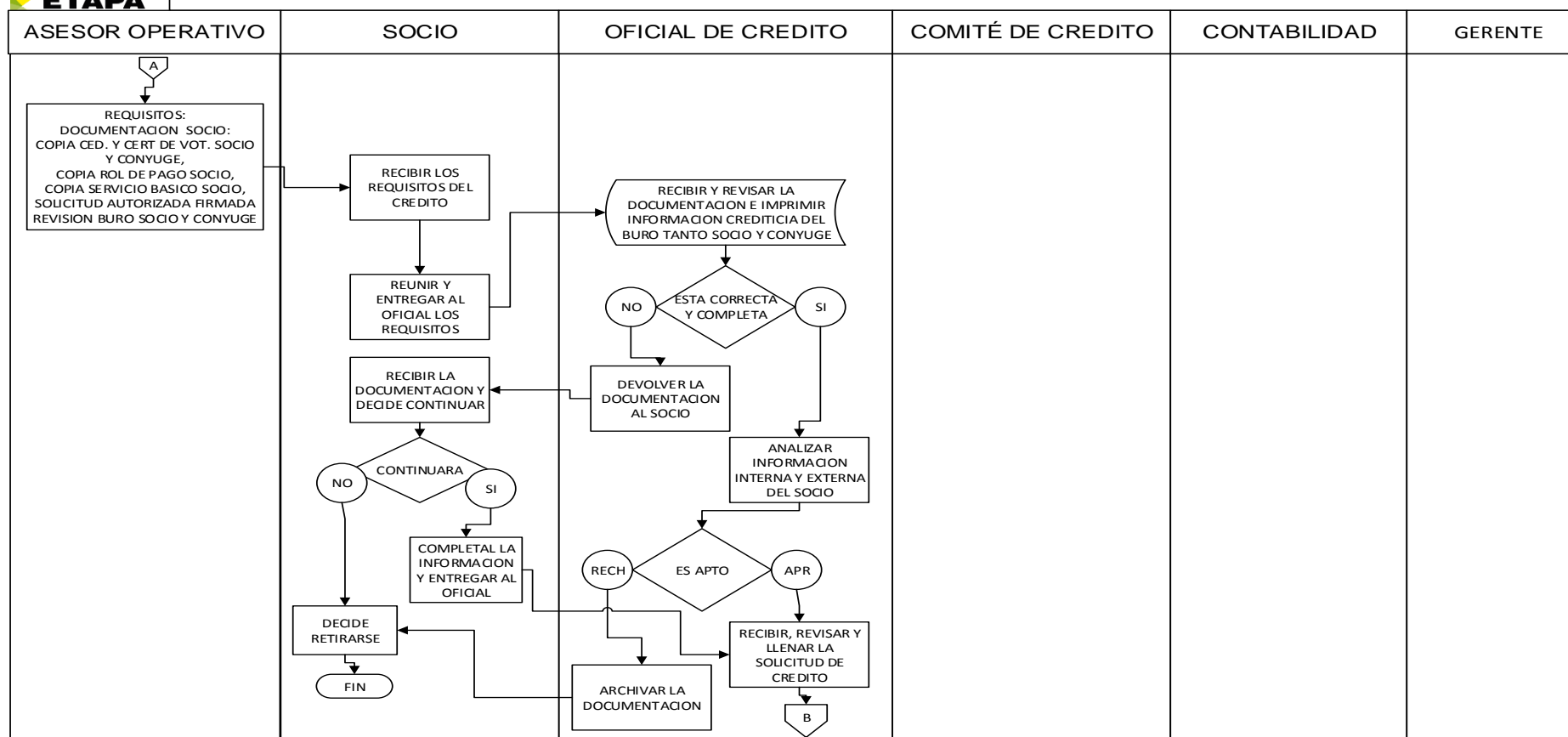
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: CREDITO URGENTE (\$300)



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



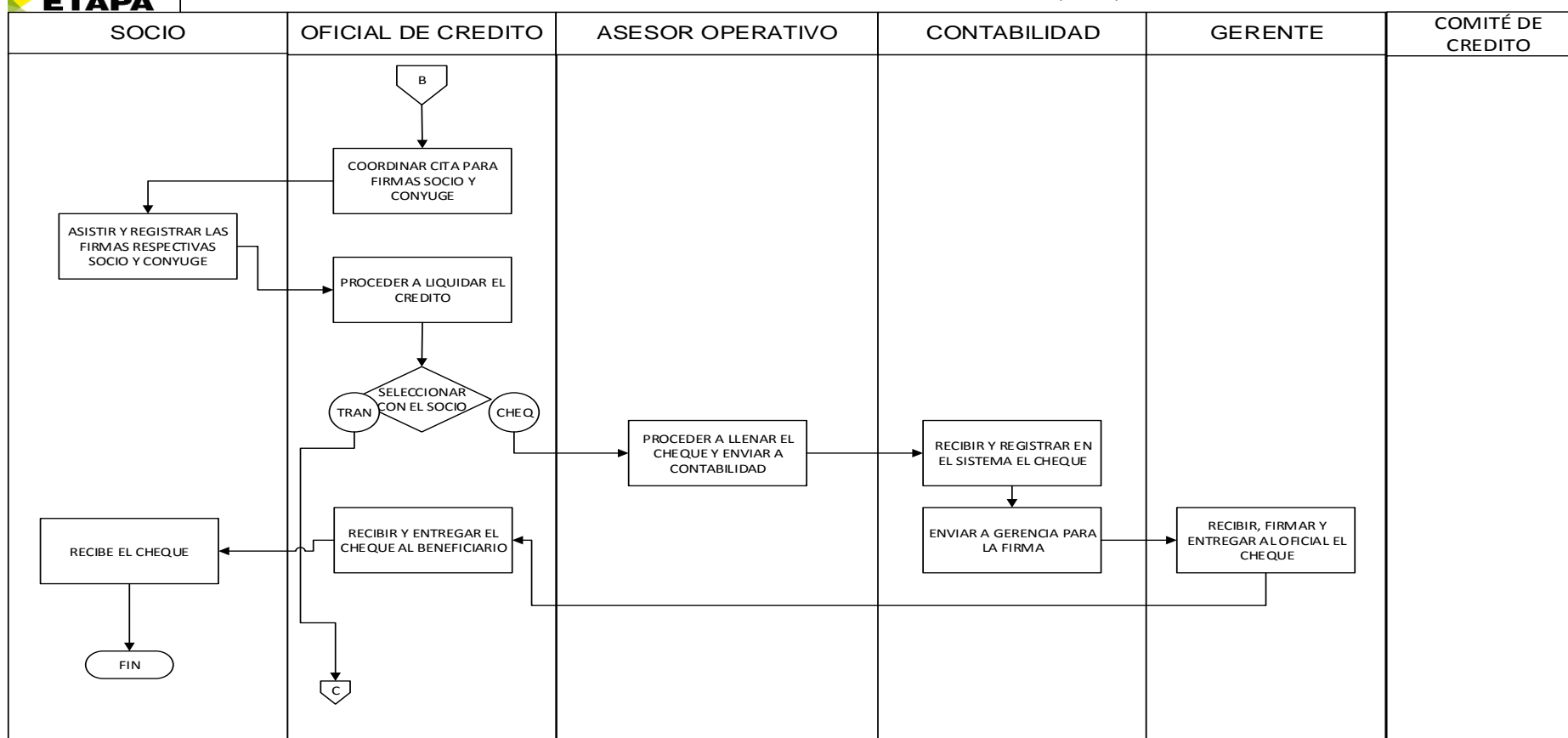
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 3

FLUJOGRAMA: CREDITO URGENTE (\$300)



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



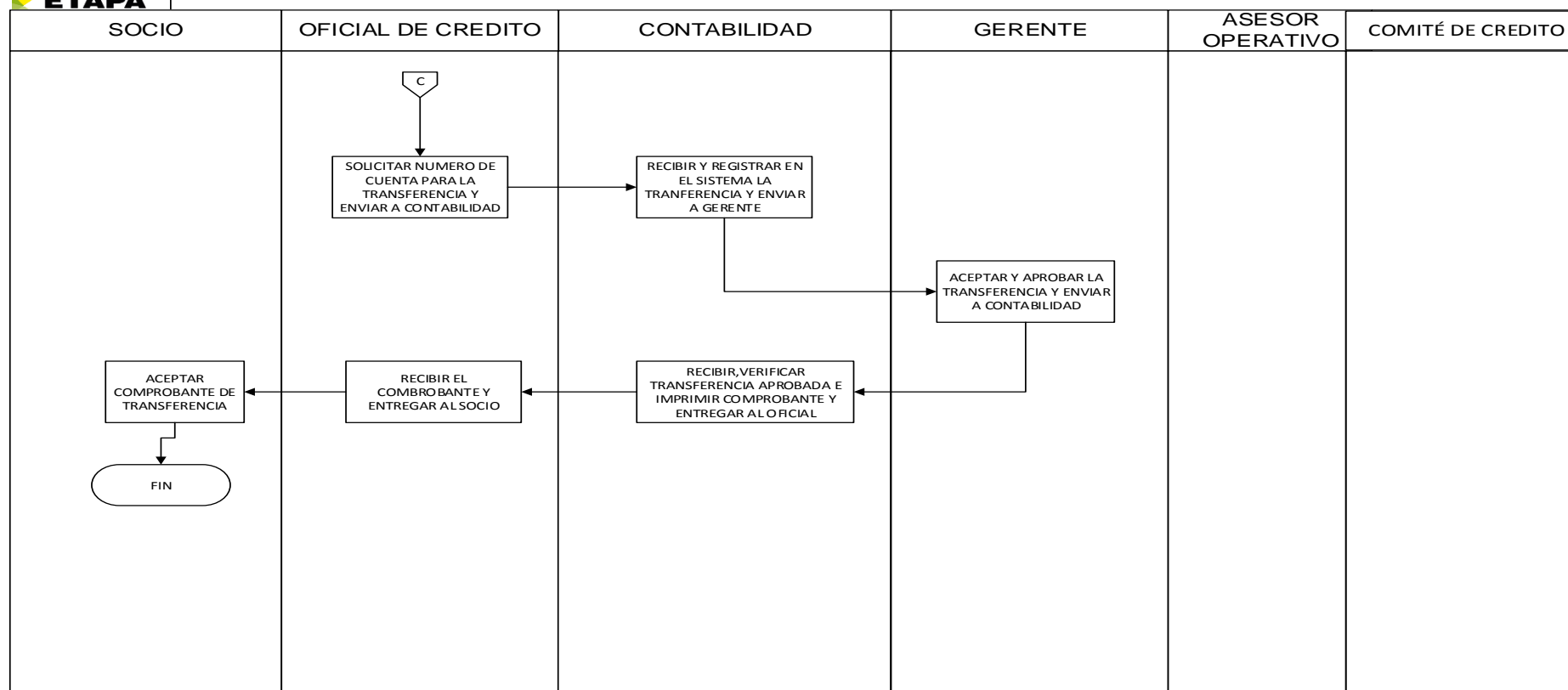
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 4

FLUJOGRAMA: CREDITO URGENTE (\$300)



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

AUTORAS:


ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### 3.8 ACCESO A CREDITO VOLUNTARIO

El Crédito Voluntario-Etapa está destinado a los socios que no laboran bajo relación de dependencia en la empresa ETAPA EP, ya que las condiciones son similares a las solicitadas en el crédito Ordinario que surgen con necesidades de último momento y solicitan este producto, de acuerdo a su monto y nivel de riesgo hemos establecido el procedimiento para manejar y asignar de manera eficiente las actividades y responsabilidades a cargo de cada una de las personas y/o departamentos que intervienen, de igual manera acorde con las necesidades que se han percibido al momento de efectuar el trámite, se establece de inicio a término todas las actividades que en si se realizan para que el socio obtenga el crédito solicitado de manera ágil y eficiente.

Descripción del Procedimiento: CREDITO VOLUNTARIO-ETAPA

|   |                  | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|---|------------------|---|------------------|
| <b><u>PROCEDIMIENTO: CONCESION DE VOLUNTARIO-ETAPA</u></b><br>MONTO HASTA \$5,000.00<br>PLAZO HASTA 40 MESES<br>TASA REFERENCIAL ANUAL 12.50% |                  |   |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO   |                  |
| 1   | Socio            | Entra a la Cooperativa.   |                  |
| 2   | Asesor Operativo | Recibe al socio.  |                  |
| 3   | Socio            | Solicita crédito.   |                  |
| 4   | Asesor Operativo | Asesora sobre los diferentes tipos de crédito que oferta la Cooperativa.  |                  |
| 5   | Socio            | Recibe la información.  |                  |
| 6   | Socio            | No se muestra interesado en ningún tipo de crédito.   |                  |
| 7   | Socio            | Procede a retirarse de la cooperativa.  |                  |
| 8   | Socio            | Le manifiesta el interés en el crédito ORDINARIO.   |                  |
| 9   | Asesor Operativo | Solicita el número de cedula para validar con el sistema interno la información crediticia del socio.   |                  |
| 10  | Asesor Operativo | Precalifica al socio según el monto solicitado, además revisa que cumpla con los requerimientos establecidos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El monto solicitado equivaldrá a 3.5 veces el monto el ahorro restringido.</li> <li>2. Revisa historial crediticio dentro de la cooperativa.</li> </ol> |                  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 11 | Asesor Operativo   | Informa al socio que no es apto para el crédito solicitado.  |
|    | Socio              | Decide retirarse de la cooperativa.  |
| 10 | Asesor Operativo   | Comunica que si es apto para el crédito solicitado.  |
| 11 | Asesor operativo   | <p>Una vez que el socio aprueba la precalificación el asesor solicita los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Solicita 1 garante.</li><li>4. Solicita documentación tanto del socio y/o garante/s:</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia cedula y certificado de votación tanto del socio, garante y cónyuges respectivamente, si los tuviere.</li><li>• Copia de rol de pagos del socio si trabajara en relación de dependencia, de lo contrario se solicitara justificativo de ingresos.</li><li>• Si los garantes no trabajaren en relación de dependencia se solicitara documentación que justifique los ingresos percibidos.</li><li>• Copia de planilla de servicios básicos tanto del socio y garante.</li></ul> <p>Solicitud de autorización firmada para la revisión de buro de crédito socio, garante y cónyuges respectivamente</p> |
| 12 | Socio              | Recibe la información de solicitud de requisitos.  |
|    | Socio              | Reúne y entrega los requisitos solicitados al Oficial de crédito.  |
| 13 | Oficial de Crédito | <p>Recibe la documentación que el socio entrega. Confirma que la documentación este correcta y completa.</p> <p>Procede a imprimir información crediticia del buro tanto del socio y garantes.</p>   |
| 14 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación está incompleta.  |
| 15 | Oficial de Crédito | Devuelve la documentación al socio.  |
| 16 | Socio              | Recibe la documentación y decide no continuar con el trámite.  |
| 17 | Socio              | Se retira de la cooperativa.   |
| 18 | Oficial de Crédito | Indica al socio que la documentación entregada está completa.  |
| 19 | Oficial de Crédito | Procede a llenar la solicitud de crédito e imprime información crediticia interna y externa (buro de crédito).   |
| 20 | Oficial de Crédito | Elabora el informe y entrega al Comité de Crédito  |
| 21 | Comité de Crédito  | <p>Recibe el informe elaborado por el oficial de crédito;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisa y analiza información del buró de</li></ul>   |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
|    |                    | crédito;<br>4. El nivel de riesgo es bajo proceden a la aprobación del crédito.<br>5. El nivel de riesgo del garante es mayor al permitido se solicitara cambio de garantía.<br>6. El nivel de riesgo del socio es mayor al permitido se rechaza la solicitud de crédito. |
| 22 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito  |
| 23 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la resolución tomada por el comité:<br>4. Riesgo permitido crédito aprobado.  |
| 24 | Oficial de Crédito | Procede a coordinar cita previa para registrar firmas correspondientes.   |
| 25 | Socio              | Asiste con su garante y se registran las firmas en los documentos respectivos.  |
| 26 | Oficial de Crédito | Procede a la liquidación del crédito aprobado, y coordina con el socio como desea que se acredite el mismo.   |
| 27 | Socio              | Solicita el desembolso de su crédito con cheque.  |
| 28 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.   |
| 29 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema  |
| 30 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al oficial de Crédito  |
| 31 | Oficial de crédito | Recibe y entrega el cheque al beneficiario.   |
| 32 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.   |
| 33 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir el monto aprobado.   |
| 34 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.  |
| 35 | Gerente            | Aprueba la transferencia.   |
| 36 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al oficial de crédito   |
| 37 | Oficial de crédito | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio beneficiario del crédito aprobado.   |
| 38 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito  |
| 39 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la decisión resuelta por el Comité de Crédito:<br>5. El nivel de riesgo del garante es mayor al permitido, se sugiere cambio de garantía.   |
| 40 | Socio              | Decide no continuar con el proceso y se retira de la cooperativa.   |
| 41 | Socio              | Decide realizar el cambio de garante y reunir la documentación correspondiente.   |
| 42 | Socio              | Presenta la documentación requerida del nuevo   |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
|    |                    | garante   |
| 43 | Oficial de Crédito | Procede a revisar e imprimir información de buro de crédito.<br>Redacta un nuevo informe, que entrega al comité de crédito.   |
| 44 | Comité de Crédito  | Analiza nuevo informe y revisa información de nueva garantía: <ul style="list-style-type: none"><li>• Riesgo permitido se procede a la aprobación de la solicitud de crédito.</li></ul> |
| 45 | Oficial de Crédito | Procede a coordinar cita previa para registrar firmas correspondientes.   |
| 46 | Socio              | Asiste con su garante y se registran las firmas en los documentos respectivos.  |
| 47 | Oficial de crédito | Procede a la liquidación del crédito aprobado, y coordina con el socio como desea que se acredite el mismo.   |
| 48 | Socio              | Solicita el desembolso de su crédito con cheque.  |
| 49 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.   |
| 50 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema  |
| 51 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al oficial de Crédito  |
| 52 | Oficial de crédito | Recibe y entrega el cheque al beneficiario.   |
| 53 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.   |
| 54 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir el monto aprobado.   |
| 55 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.  |
| 56 | Gerente            | Aprueba la transferencia  |
| 57 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al oficial de crédito   |
| 58 | Oficial de crédito | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio beneficiario del crédito aprobado.   |
| 59 | Comité de Crédito  | Comunica decisión resuelta al Oficial de Crédito  |
| 60 | Oficial de Crédito | Comunica al socio la decisión resuelta por el Comité de Crédito:<br>6. Nivel de riesgo mayor al permitido del socio se rechaza la solicitud de crédito.                                 |
| 61 | Socio              | Decide retirarse de la cooperativa.   |
| 62 | Oficial de Crédito | Archiva la documentación.   |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

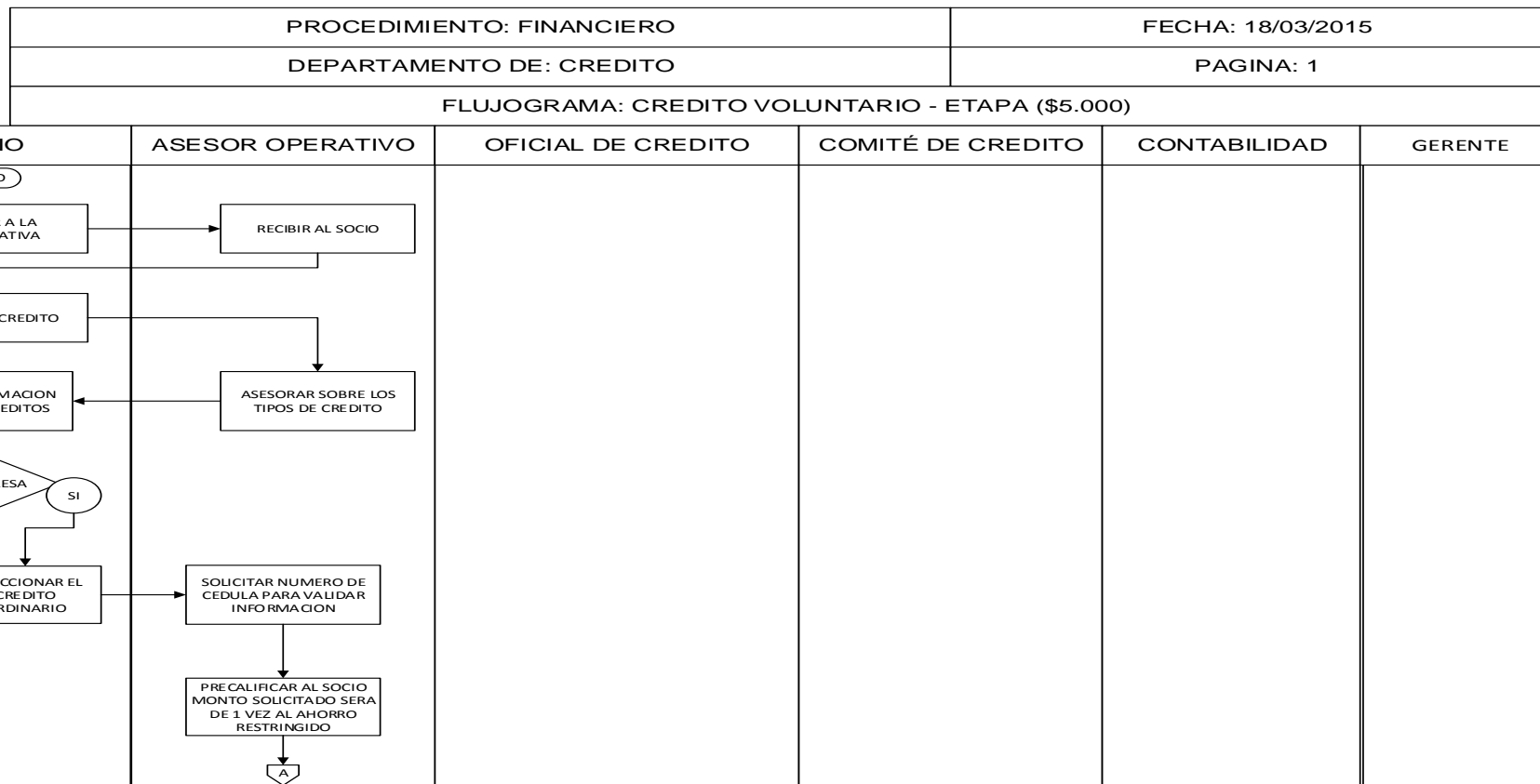
**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: CREDITO VOLUNTARIO-ETAPA



### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



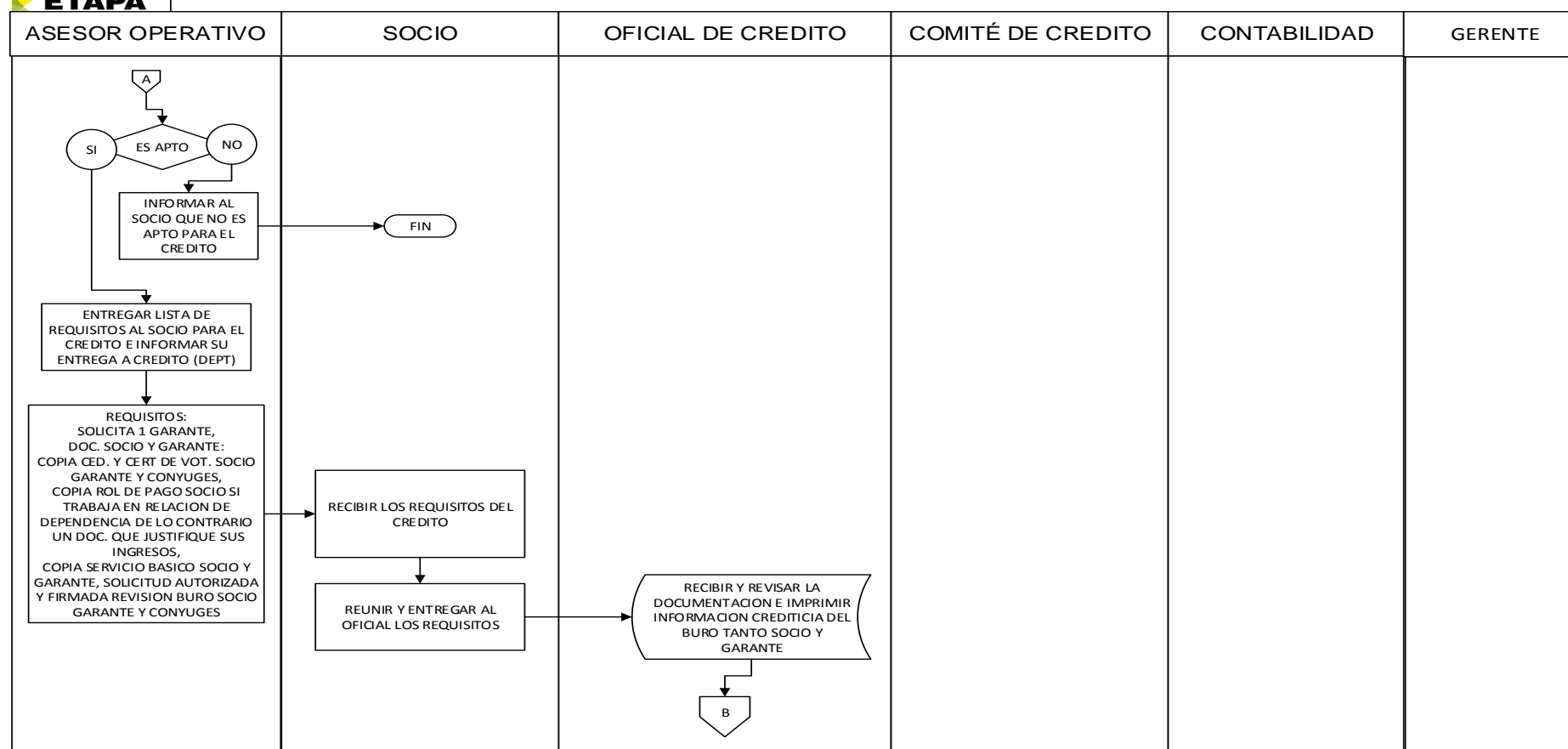
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: CREDITO VOLUNTARIO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



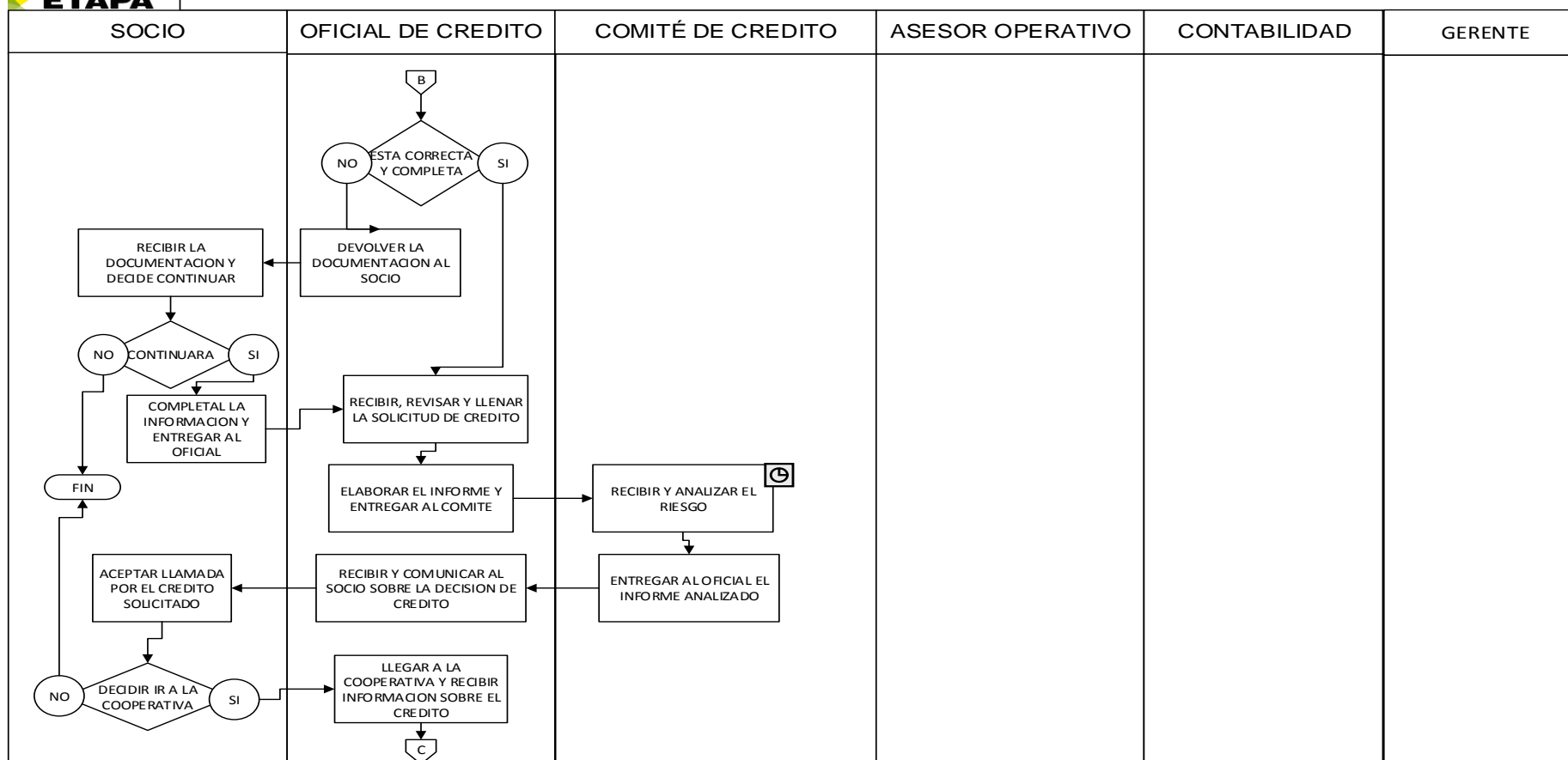
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 3

FLUJOGRAMA: CREDITO VOLUNTARIO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



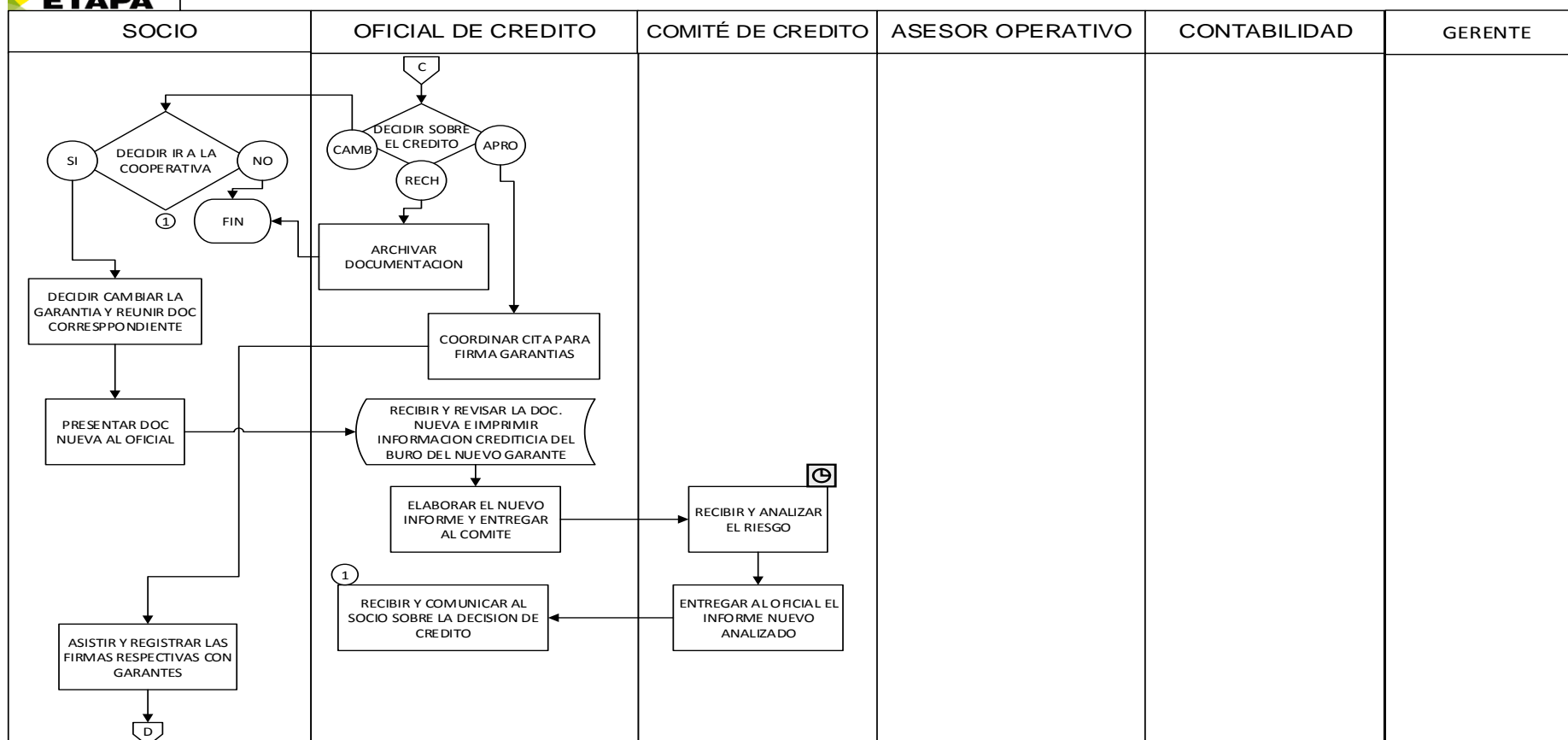
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 4

FLUJOGRAMA: CREDITO VOLUNTARIO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



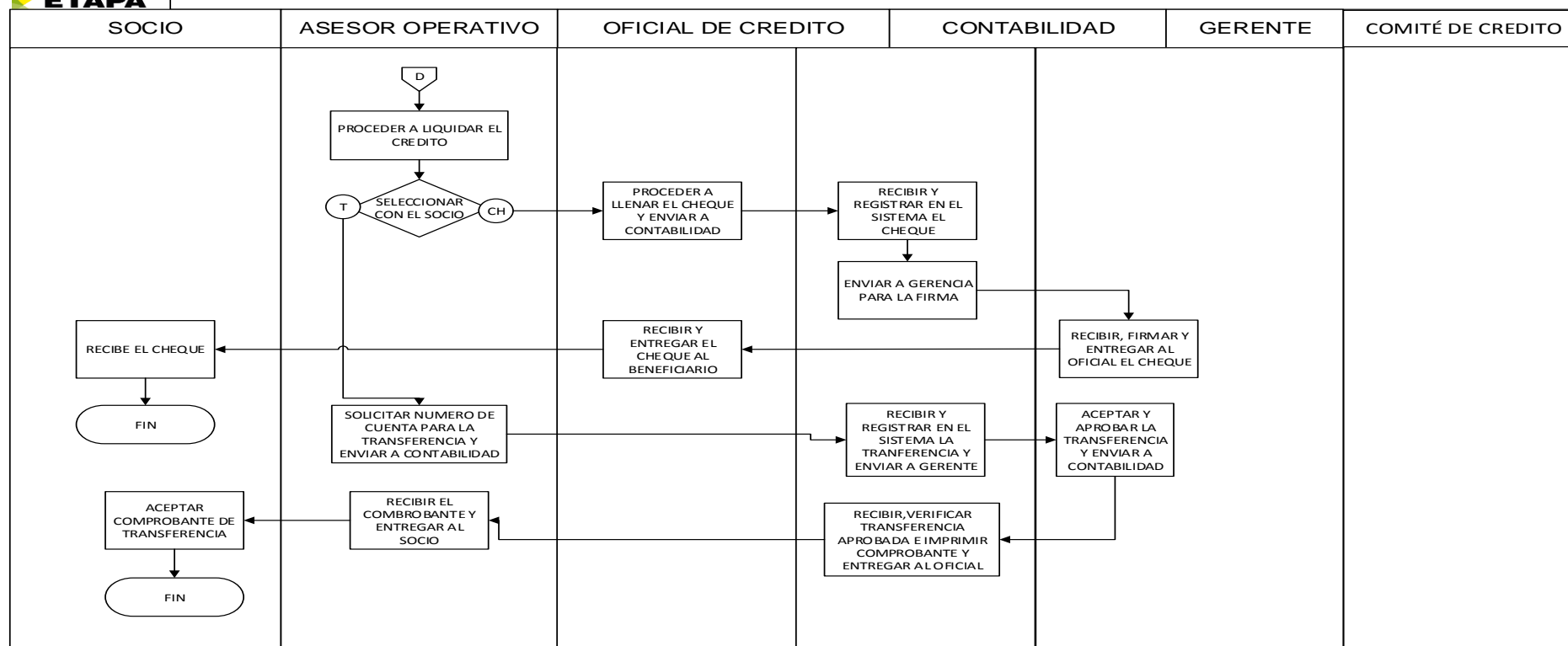
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CREDITO

PAGINA: 5

FLUJOGRAMA: CREDITO VOLUNTARIO



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





### 3.9 COBRANZAS

#### **Definición:**

Es el conjunto de actividades que realiza una institución para la recuperación de créditos a sus socios, la operación de cobranzas incluye la coordinación con los objetivos, políticas y actividades del otorgamiento de crédito.

“Es una actividad que se realiza a lo largo del proceso crediticio, y la persona involucrada es la Oficial de Crédito como una responsable para la recuperación de la misma”<sup>18</sup>.

#### **Misión**

Gestionar la recuperación de la cartera vencida de la institución creando en los socios una cultura del pago puntual.

#### **Responsabilidades**

1. Cumplir las políticas en materia de recuperación de cartera en riesgo;
2. Diseñar e implementar estrategias de cobranzas, de los créditos vencidos, de acuerdo a los procedimientos establecidos;
3. Coordinar el cumplimiento oportuno de las diligencias que se deban efectuar para el proceso judicial de cobranza;
4. Preparar periódicamente información sobre la gestión de cobranzas que contenga la evolución de la cartera en riesgo y presentarla a Gerencia.

#### **Actividades:**

Para establecer la operación de cobranzas, se menciona las siguientes actividades:

- ✓ Participar en los objetivos y políticas de cobranzas para la operación de créditos.
- ✓ Intervenir en las metas a corto y largo plazo, para la cuantificación de los objetivos establecidos para evaluar las actividades realizadas.
- ✓ Planear las actividades y los recursos que deben asignarse para alcanzar las metas establecidas en esta operación.
- ✓ Proponer y asignar los recursos humanos y materiales que integran la operación y manejarlos en forma eficiente.

---

<sup>18</sup> Auditoria Operacional de Cobranzas, Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C, ISBN 968-6037-81-0, Tabachines No. 44, Frace, Busques de las lomas 11700, Mexico, D.F

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- ✓ Definir los procedimientos de cobro, llevarlos a la práctica de acuerdo a lo previsto.
- ✓ Tramitar el cobro de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✓ Llevar a cabo la prosecución de la cobranza, tomando en cuenta las condiciones particulares de cada socio.
- ✓ Registrar los resultados de la acción de cobro en forma coordinada por contabilidad.
- ✓ Controlar y registrar las modificaciones en los adeudados de los socios.
- ✓ Informar oportunamente sobre la cobranza realizada
- ✓ Informar sobre las cuentas de lenta recuperación y cobro dudoso.
- ✓ Participar en la selección y capacitación del personal encargado de las cobranzas.

Para tener una eficiente operación, puede ser examinado mediante los siguientes aspectos:

- ✓ Que al establecer las políticas de cobranza se considere la repercusión en otras políticas.
- ✓ Que al efectuar la cobranza se promuevan los créditos y se mantenga la buena voluntad de los socios.
- ✓ Que el periodo del cobro sea el mínimo.
- ✓ Que la rotación de las cuentas por cobrar se aproxima al promedio de crédito concedido a los socios.
- ✓ Que las cuentas incobrables sean las mínimas.
- ✓ Que la cobranza se realce al menor costo posible.
- ✓ Que exista una adecuada coordinación con las operaciones a fines.

### **Control y manejo de la cartera vencida**

La cobranza es una función financiera:

#### **Financiera:**

Porque su objetivo central por cobrar es la suma de dinero invertida en cuentas por cobrar y que debe retornar a la cooperativa dentro de los términos estipulados.

Es muy importante que el oficial de crédito haga un adecuado ordenamiento de su carpeta prestataria y realice visitas o llamadas telefónicas con los deudores, ya que debe mantener resultados eficaces en cuanto a una cartera sana y productiva.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito la cobranza sucede si vencido el plazo de cada una de las cuotas negociables, el socio no cancela lo que estuviere adeudando, para lo cual se recurrirá a ella con la finalidad de recuperar la

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



deuda pendiente, que ha concedido la Cooperativa a sus socios, de acuerdo al tiempo de su vencimiento, se procederá al tipo de diligencia de cobranza.<sup>19</sup>

## **Estructura**

### **2. Título del Procedimiento**

#### **Cobranzas**

- a. Fecha de Emisión
- b. Página
- c. Contenido

Objetivo - Alcance - Responsables - Normativa - Manual de Funciones- Descripción del Procedimiento- Flujograma

Contenido

#### **Objetivo:**

Promover la eficiencia de las actividades que integran esta operación, y una pronta recuperación de cartera vencida.

#### **Alcance:**

Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

#### **Responsables:**

- ✓ OFICIAL DE CREDITO
- ✓ TT – HH ETAPA
- ✓ SOCIO
- ✓ ASESOR OPERATIVO
- ✓ GERENCIA
- ✓ JURIDICO

#### **Normativa**

- a. El integrante que interviene en este proceso tienen la obligación de actuar en base a lo que determine el Estatutos, y demás Reglamentos de la entidad.
- b. El Oficial de Crédito debe ejecutar sus actividades de una manera ética y responsable.

---

<sup>19</sup> R M S Wilson , Control Financiero, enfoque sistematico R M S Wilson, Editorial Dina, Mexico, 1 Edicion Enero de 1979

#### **AUTORAS:**


ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- c. La encargada de este procedimiento debe realizar un adecuado análisis, para la recuperación de cartera, pedir las garantías necesarias que preserven los intereses de los socios y de la entidad, de lo contrario podrá rechazarla.

### Manual de Funciones.

Aquí intervienen las personas encargadas en cuanto a este procedimiento los cuales tiene la absoluta responsabilidad de realizar un buen trabajo para cumplir con mayor eficiencia este trabajo.

|  |   |        |
|--|---|--------|
|   | MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ETAPA |        |
| TT – HH ETAPA  |   | CODIGO |
| Área: Financiera   |   |        |
| <b>Misión:</b><br>Velar por el personal de la Institución, realizando un seguimiento de las funciones y responsabilidades designadas a cada empleado.  |   |        |
| <b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Reclutamiento</li><li>✓ Selección</li><li>✓ Entrenamiento</li><li>✓ Evaluación de desempeño</li><li>✓ Compensación de los empleados</li><li>✓ Proporcionar los mecanismos y ambientes necesarios que proporcionen la motivación y la productividad en la organización.</li><li>✓ Realizar políticas de desarrollo profesional.</li></ul> |   |        |


**Fuente:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |   |        |
|---|---|--------|
|    | <p>MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-<br/>FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO<br/>ETAPA</p> |        |
| JURIDICO  |   | CODIGO |
| Área: Financiera  |   |        |
| <p><b>Misión:</b><br/>Asesorar a todos los departamentos, en la aplicación de normas legales, así como representarlo en los asuntos legales, litigios o controversias de carácter legal que le conciernan.</p>  |   |        |
| <p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proponer, aplicar y evaluar las políticas del organismo en materia jurídica.</li> <li>✓ Llevar el control de los juicios.</li> <li>✓ Formular y revisar los convenios o contratos celebrados por el organismo.</li> <li>✓ Tramitar la regulación los bienes inmuebles del organismo.</li> <li>✓ Resolver las quejas de los usuarios en coordinación con el área correspondiente.</li> <li>✓ Elaborar los documentos y formatos, que conlleva la integración de las actividades que se desarrollan en las secciones que integran al departamento.</li> <li>✓ Integrar y mantener actualizado el archivo de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos relacionados con las funciones de AMD.</li> </ul> |   |        |
|   |   |        |

**Fuente:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez


**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Descripción del Procedimiento: GESTION DE COBRANZAS CREDITOS SOCIOS ETAPA.

|  |                      | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS   | Fecha:18/03/2015 |
|---|----------------------|--|------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: GESTION DE COBRANZAS CREDITOS OTORGADOS SOCIOS ETAPA</b>        |                      |  |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE          | PROCEDIMIENTO  |                  |
| 1   | Oficial de Crédito   | Con fecha 10 y 24 de cada mes extrae del sistema un reporte que refleja los créditos vigentes cuyas cuotas deberán ser canceladas.   |                  |
| 2   | Oficial de Crédito   | El reporte lo envía por correo electrónico al departamento de Talento Humano de la empresa ETAPA para que proceda con el descuento vía rol de pagos de las respectivas cuotas adeudadas por los socios de la Cooperativa.  |                  |
| 3   | TALENTO HUMANO-ETAPA | Recibe el reporte y procede con los descuentos respectivo  |                  |
| 4   | TALENTO HUMANO-ETAPA | Realiza un nuevo reporte con el detalle específico del número de socios con los que se procedió al descuento de las cuotas correspondientes a créditos.  |                  |
| 5   | TALENTO HUMANO-ETAPA | Procede a realizar la transferencia interbancaria a la cuenta de la cooperativa ETAPA por el dinero descontado por concepto de pago de créditos  |                  |
| 6   | Oficial de Crédito   | Recibe y revisa el nuevo reporte, especificando nuevamente los socios con los que no se realizó el descuento de la cuota adeudada vía rol de pagos   |                  |
| 7   | Oficial de Crédito   | Procede al envío de mensajes de texto o correos electrónicos citando al socio se acerque a cancelar la cuota a las oficinas de la cooperativa.   |                  |
| 8   | Socio                | Se presentan 3 escenarios:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total de la cuota adeudada.<br>2. Se acerca a la cooperativa y realiza un pago parcial de su deuda<br>3. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado al cancelar la cuota adeudada. |                  |
| 9   | Socio                | En el primer caso:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total de la cuota adeudada.  |                  |
| 10  | Asesor Operativo     | Procesa el pago que realiza el socio   |                  |

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 11 | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el pago realizado y lo entrega al socio.   |
| 12 | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.  |
| 13 | Socio              | En el segundo caso:<br>2. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago parcial de la cuota adeudada.  |
| 14 | Asesor Operativo   | Procesa el pago que realiza el socio  |
| 15 | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el abono realizado a la cuota adeudada.  |
| 16 | Asesor operativo   | Indica al socio que el valor pendiente adeudado será descontado en el próximo envío del reporte al departamento de TALENTO HUMANO-ETAPA.  |
| 17 | Socio              | Recibe la información y se retira de la cooperativa.  |
| 18 | Socio              | En el tercer caso:<br>3. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado al cancelar la cuota adeudada.  |
| 19 | Oficial de Crédito | Procede a realizar llamadas telefónicas y comunica el pago pendiente de la cuota de crédito.  |
| 20 | Socio              | Se presentan 3 escenarios:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total de la cuota adeudada.<br>2. Se acerca a la cooperativa y realiza un pago parcial de su deuda.<br>3. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado al cancelar la cuota adeudada. |
| 21 | Socio              | En el primer caso:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total de la cuota adeudada.   |
| 22 | Asesor Operativo   | Procesa el pago que realiza el socio  |
| 23 | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el pago realizado y lo entrega al socio.   |
| 24 | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.  |
| 25 | Socio              | En el segundo caso:<br>2. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago parcial de la cuota adeudada.  |
| 26 | Asesor Operativo   | Procesa el pago que realiza el socio  |
| 27 | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el abono realizado a la cuota adeudada.  |
| 28 | Asesor operativo   | Indica al socio que el valor pendiente adeudado será descontado en el próximo envío del reporte al departamento de TALENTO HUMANO-ETAPA.  |
| 29 | Socio              | Recibe la información y se retira de la cooperativa.  |
| 30 | Socio              | En el tercer caso:<br>3. No asiste a la cooperativa e ignora el   |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
|    |                    | llamado al cancelar la cuota adeudada.   |
| 31 | Oficial de Crédito | Prepara un informe para Gerencia con el detalle de los socios incurridos en mora, para cumplir con visitas programadas y solicitar la cancelación de la deuda.                             |
| 32 | Gerencia           | Recibe y revisa el informe autorizando se proceda con el cronograma de visitas a los socios que han incurrido en mora.   |
| 33 | Oficial de Crédito | Proceder con las visitas programadas a los socios e informando el retraso en el pago tanto verbalmente y por escrito.  |
| 34 | Socio              | Recibe la visita y la comunicación   |
| 35 | Socio              | Solicita una prórroga o plazo antes de acercarse a cancelar la y/o cuotas vencidas.  |
| 36 | Socio              | Se presentan 2 escenarios:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total del o las cuotas adeudadas.<br>2. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado, no cancela la deuda. |
| 37 | Socio              | En el primer caso:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total del o las cuotas adeudadas.  |
| 38 | Asesor Operativo   | Procesa el pago que realiza el socio   |
| 39 | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el pago realizado y lo entrega al socio.  |
| 40 | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.   |
| 41 | Socio              | En el segundo caso:<br>2. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado, no cancela la deuda.   |
| 42 | Oficial de crédito | Elabora un informe para Gerencia en donde constaran los socios con un índice de morosidad de más de 90 días para transmitir al jurídico y proceder con el trámite que amerite.             |
| 43 | Gerencia           | Recibe y revisa el informe, procede a aprobarlo, una vez aprobado lo remite al jurídico para el trámite que amerite.   |
| 44 | JURIDICO           | Se encarga de proceder con las notificaciones legales que correspondan a cada caso.  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO

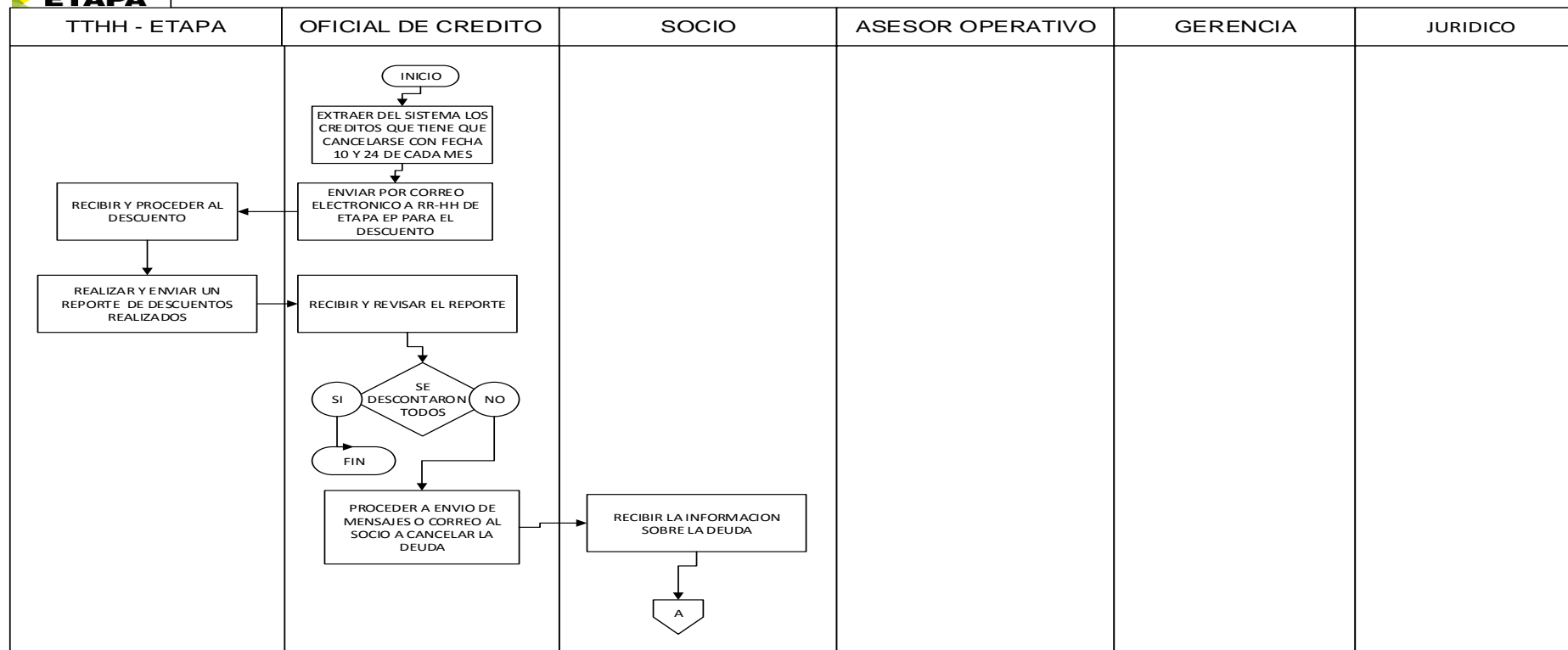




## Flujograma: GESTION DE COBRANZAS CREDITOS ETAPA



|   |                   |
|---|-------------------|
| PROCEDIMIENTO: FINANCIERO                               | FECHA: 18/03/2015 |
| DEPARTAMENTO DE: COBRANZAS                              | PAGINA: 1         |
| FLUJOGRAMA : GESTION DE COBRANZAS CREDITOS SOCIOS ETAPA |                   |



### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



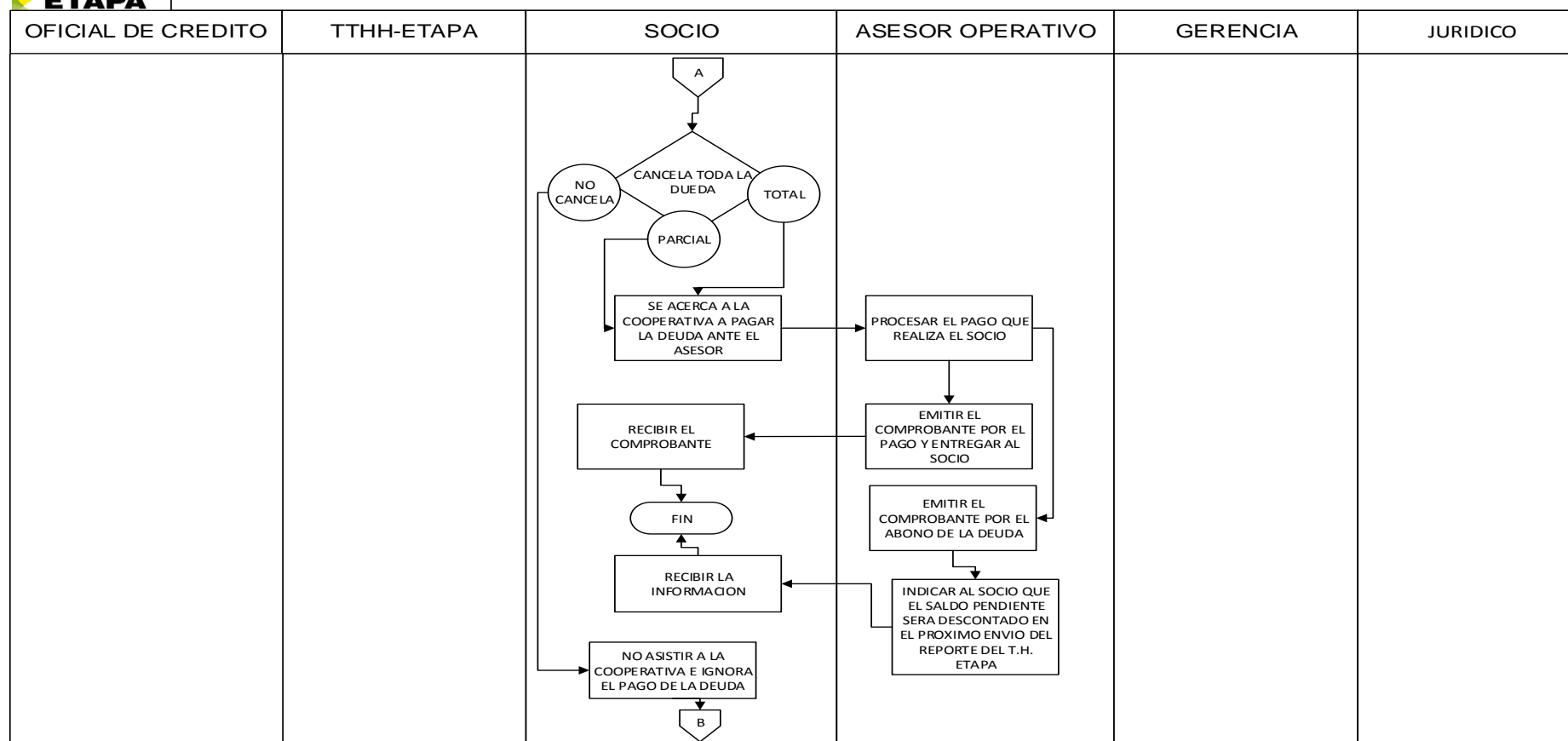
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: COBRANZAS

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: GESTION DE COBRANZAS CREDITOS SOCIOS ETAPA



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

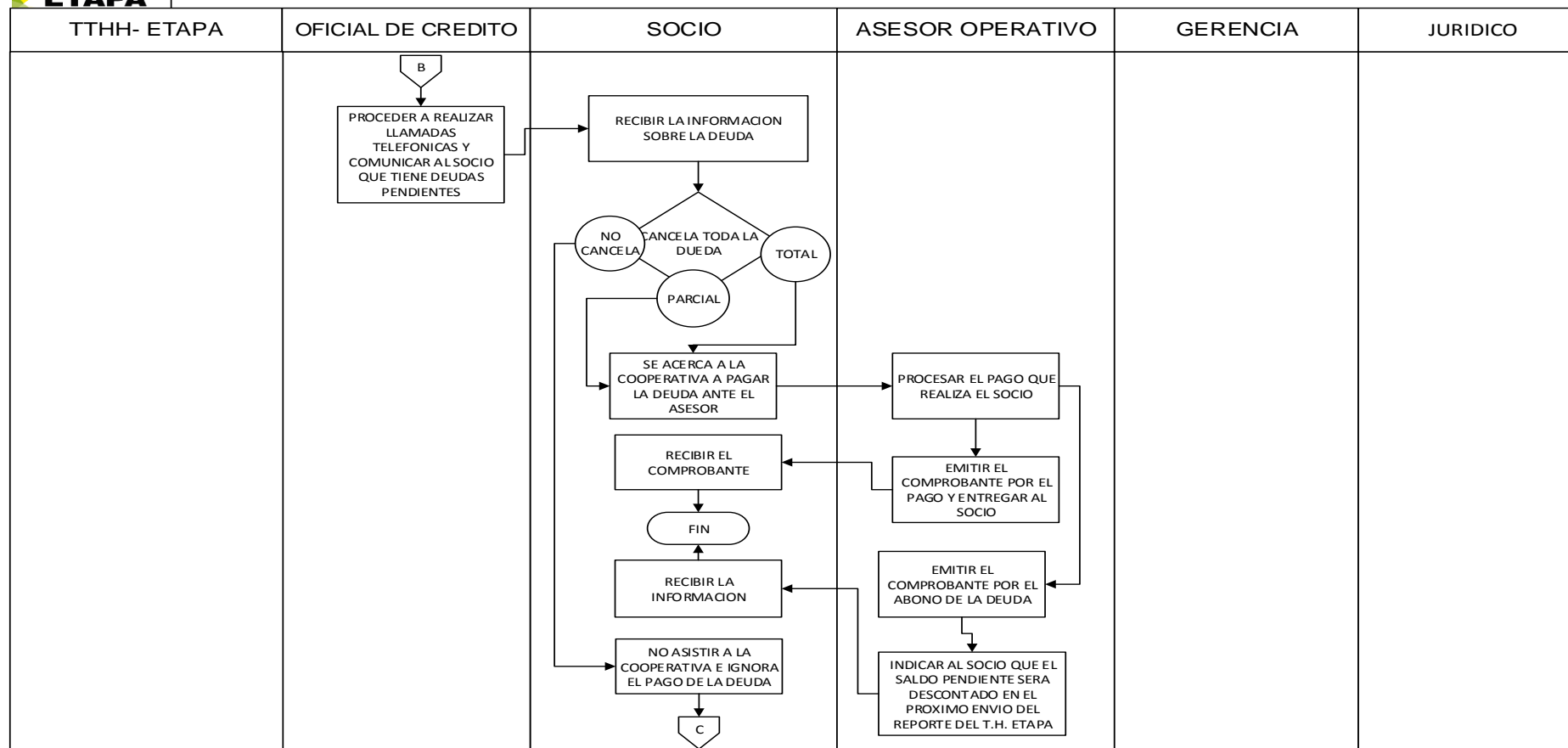
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



|  |                   |
|--|-------------------|
| PROCEDIMIENTO: FINANCIERO                              | FECHA: 18/03/2015 |
| DEPARTAMENTO DE: COBRANZAS                             | PAGINA: 3         |
| FLUJOGRAMA: GESTION DE COBRANZAS CREDITOS SOCIOS ETAPA |                   |



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



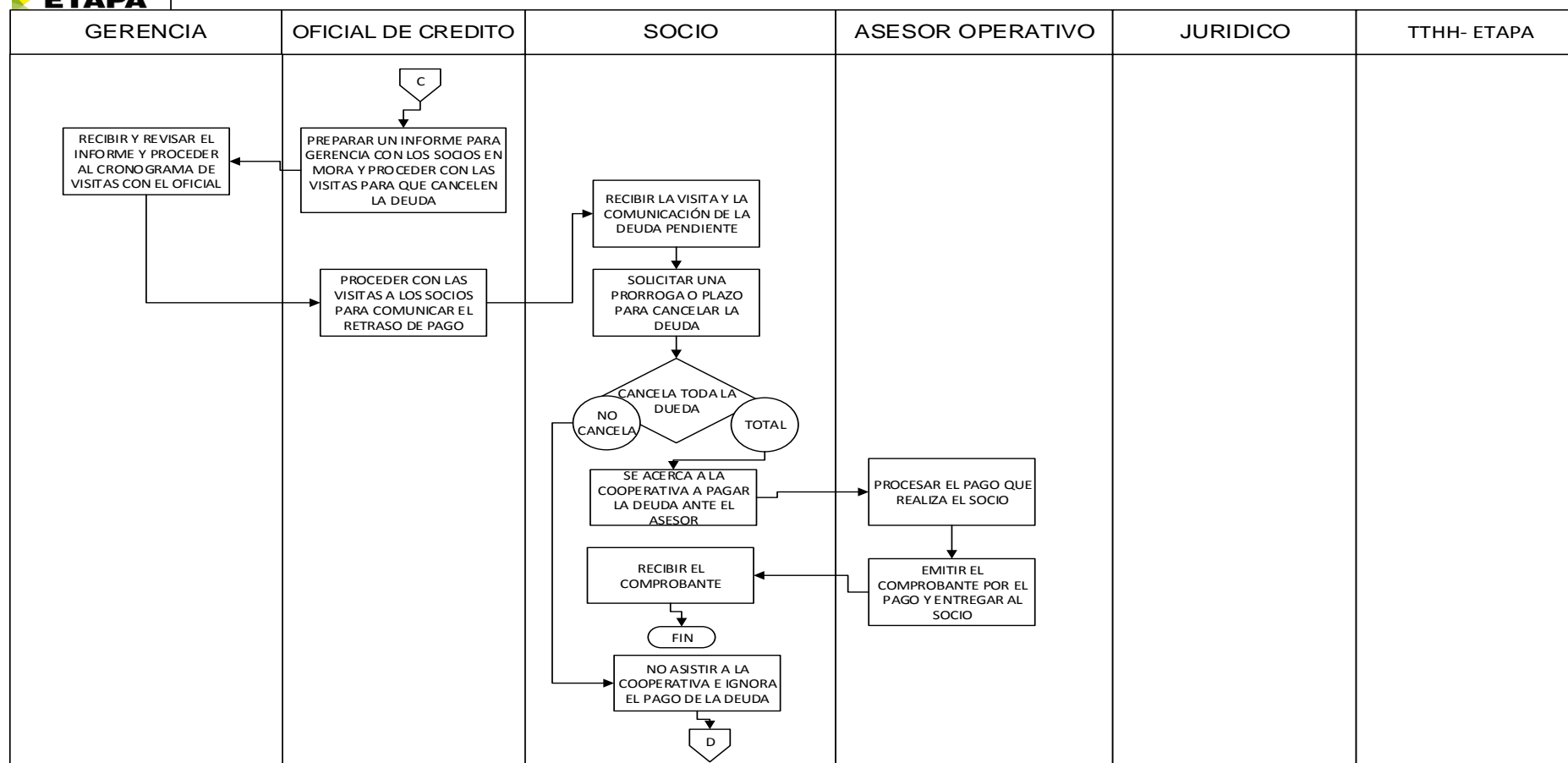
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: COBRANZAS

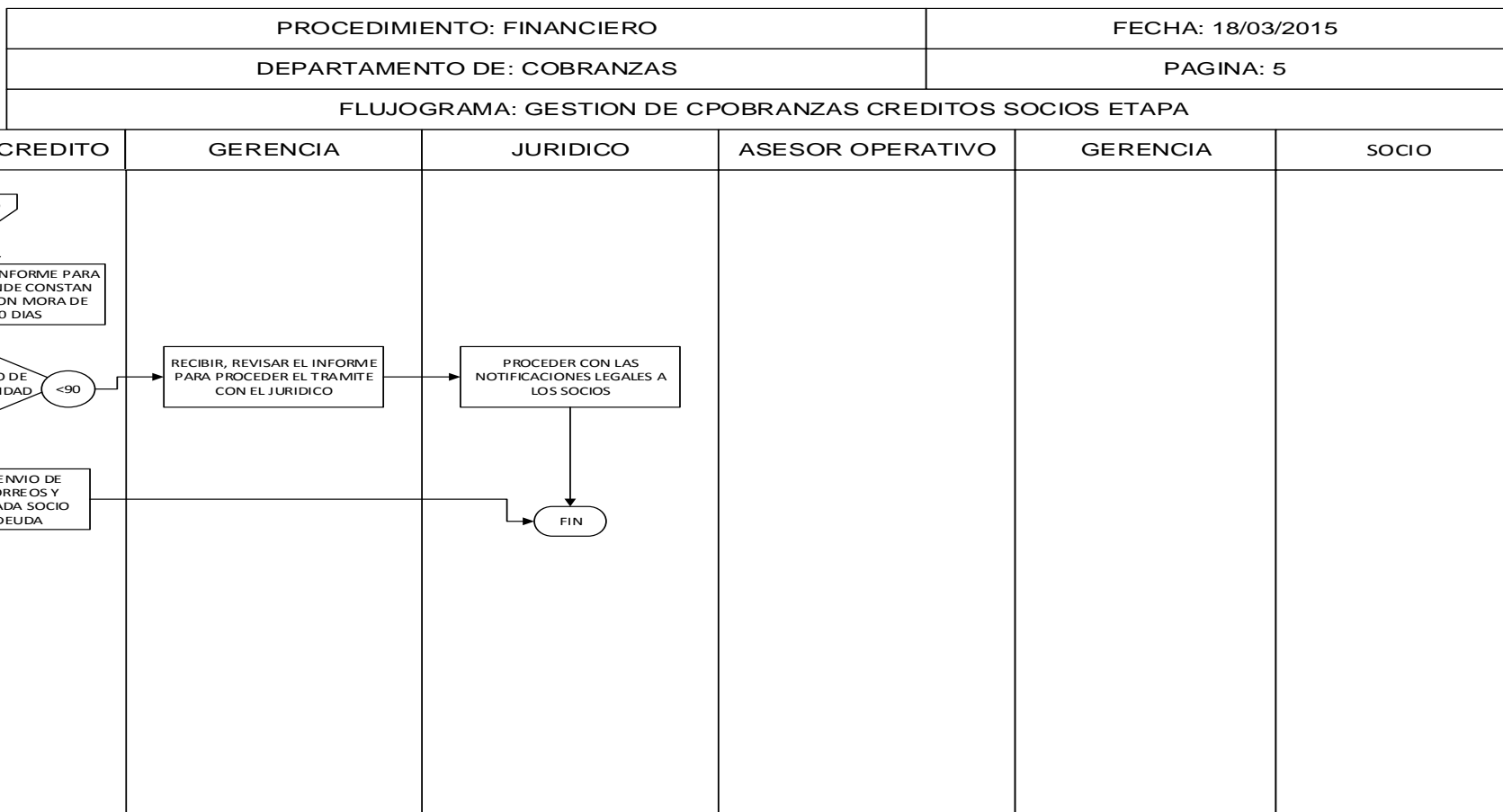
PAGINA: 4

FLUJOGRAMA: GESTION DE COBRANZAS CREDITOS SOCIOS ETAPA



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO




Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**Descripción del Procedimiento: GESTION DE COBRANZAS CREDITOS SOCIOS VOLUNTARIOS.**

|       |                    | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS   | Fecha:18/03/2015 |
|--|--------------------|--|------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: GESTION DE COBRANZAS CREDITOS OTORGADOS A LOS SOCIOS VOLUNTARIOS</b> |                    |  |                  |
| Nro.   | RESPONSABLE        | PROCEDIMIENTO  |                  |
| 1  | Oficial de Crédito | Extrae un reporte en donde constan las cuotas con 5 días vencidas de los socios voluntarios.   |                  |
| 2  | Oficial de Crédito | Procede al envío de mensajes de texto o correos electrónicos citando al socio se acerque a cancelar la cuota a las oficinas de la cooperativa.   |                  |
| 3  | Socio              | Se presentan 3 escenarios:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total de la cuota adeudada.<br>2. Se acerca a la cooperativa y realiza un pago parcial de su deuda<br>3. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado al cancelar la cuota adeudada. |                  |
| 4  | Socio              | En el primer caso:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total de la cuota adeudada.  |                  |
| 5  | Asesor Operativo   | Procesa el pago que realiza el socio   |                  |
| 6  | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el pago realizado y lo entrega al socio.  |                  |
| 7  | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.   |                  |
| 8  | Socio              | En el segundo caso:<br>2. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago parcial de la cuota adeudada.   |                  |
| 9  | Asesor Operativo   | Procesa el pago que realiza el socio   |                  |
| 10   | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el abono realizado a la cuota adeudada.   |                  |
| 11   | Asesor operativo   | Indica al socio que el valor pendiente adeudado será descontado en el próximo envío del reporte al departamento de TALENTO HUMANO-ETAPA.   |                  |
| 12   | Socio              | Recibe la información y se retira de la cooperativa.   |                  |
| 13   | Socio              | En el tercer caso:<br>3. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado al cancelar la cuota adeudada.   |                  |
| 14   | Oficial de Crédito | Procede a realizar llamadas telefónicas y comunica el pago pendiente de la cuota de crédito.   |                  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 15 | Socio              | Se presentan 3 escenarios:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total de la cuota adeudada.<br>2. Se acerca a la cooperativa y realiza un pago parcial de su deuda.<br>3. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado al cancelar la cuota adeudada. |
| 16 | Socio              | En el primer caso:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total de la cuota adeudada.   |
| 17 | Asesor Operativo   | Procesa el pago que realiza el socio  |
| 18 | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el pago realizado y lo entrega al socio.   |
| 19 | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.  |
| 20 | Socio              | En el segundo caso:<br>2. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago parcial de la cuota adeudada.  |
| 21 | Asesor Operativo   | Procesa el pago que realiza el socio  |
| 22 | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el abono realizado a la cuota adeudada.  |
| 23 | Asesor operativo   | Indica al socio que el valor pendiente adeudado será descontado en el próximo envío del reporte al departamento de TALENTO HUMANO-ETAPA.  |
| 24 | Socio              | Recibe la información y se retira de la cooperativa.  |
| 25 | Socio              | En el tercer caso:<br>3. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado al cancelar la cuota adeudada.  |
| 26 | Oficial de Crédito | Prepara un informe para Gerencia con el detalle de los socios incurridos en mora, para cumplir con visitas programadas y solicitar la cancelación de la deuda.  |
| 27 | Gerencia           | Recibe y revisa el informe autorizando se proceda con el cronograma de visitas a los socios que han incurrido en mora.  |
| 28 | Oficial de Crédito | Proceder con las visitas programadas a los socios e informando el retraso en el pago tanto verbalmente y por escrito.   |
| 29 | Socio              | Recibe la visita y la comunicación  |
| 30 | Socio              | Solicita una prórroga o plazo antes de acercarse a cancelar la y/o cuotas vencidas.   |
| 31 | Socio              | Se presentan 2 escenarios:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total del o las cuotas adeudadas.<br>2. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado, no cancela la deuda.  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 32 | Socio              | En el primer caso:<br>1. Se acerca a la cooperativa y realiza el pago total del o las cuotas adeudadas.  |
| 33 | Asesor Operativo   | Procesa el pago que realiza el socio   |
| 34 | Asesor Operativo   | Emite un comprobante por el pago realizado y lo entrega al socio.  |
| 35 | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.   |
| 36 | Socio              | En el segundo caso:<br>2. No asiste a la cooperativa e ignora el llamado, no cancela la deuda.   |
| 37 | Oficial de crédito | Elabora un informe para Gerencia en donde constaran los socios con un índice de morosidad de más de 90 días para transmitir al jurídico y proceder con el trámite que amerite. |
| 38 | Gerencia           | Recibe y revisa el informe, procede a aprobarlo, una vez aprobado lo remite al jurídico para el trámite que amerite.   |
| 39 | JURIDICO           | Se encarga de proceder con las notificaciones legales que correspondan a cada caso.  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO

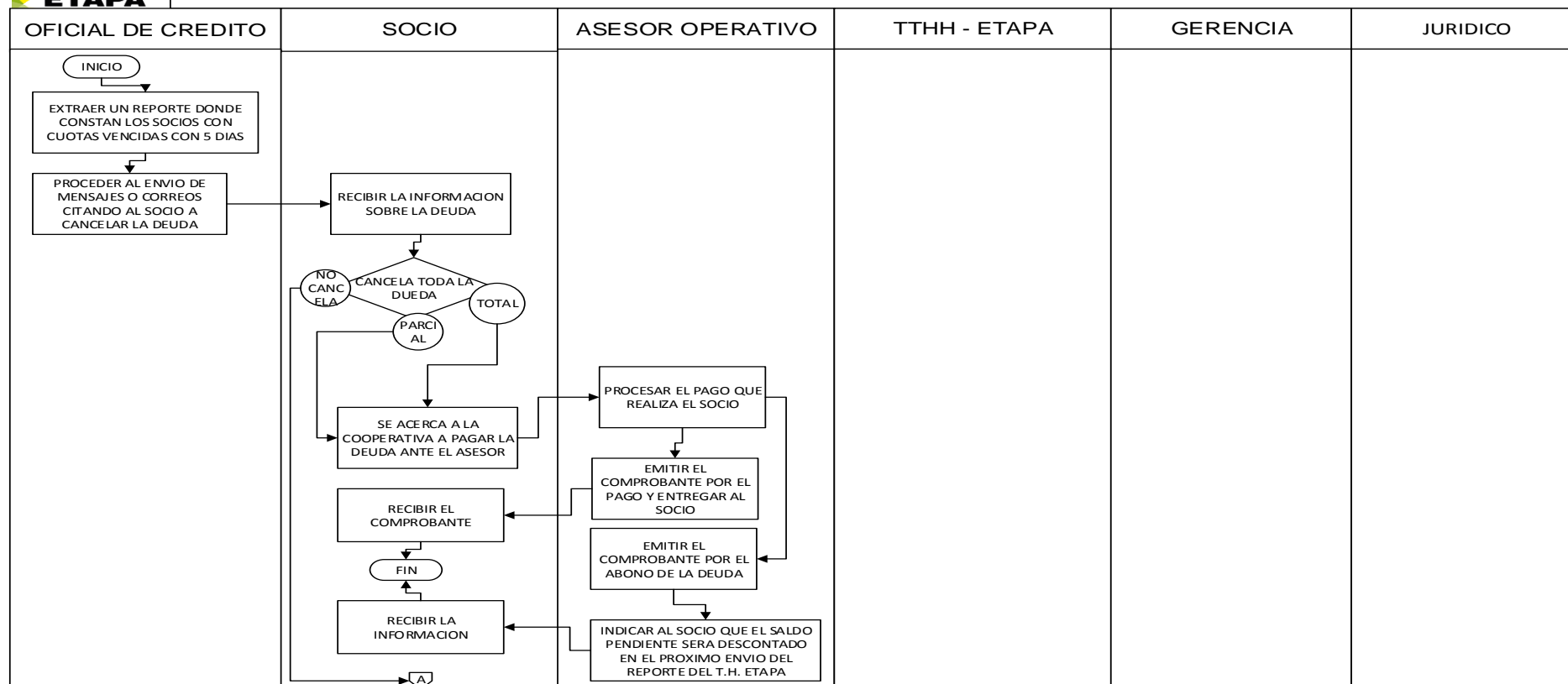




## Flujograma: GESTION DE COBRANZAS CREDITOS SOCIOS VOLUNTARIOS



|   |                   |
|---|-------------------|
| PROCEDIMIENTO: FINANCIERO                               | FECHA: 18/03/2015 |
| DEPARTAMENTO DE: COBRANZAS                              | PAGINA: 1         |
| FLUJOGRAMA: GESTION DE COBRANZAS A CREDITOS VOLUNTARIOS |                   |



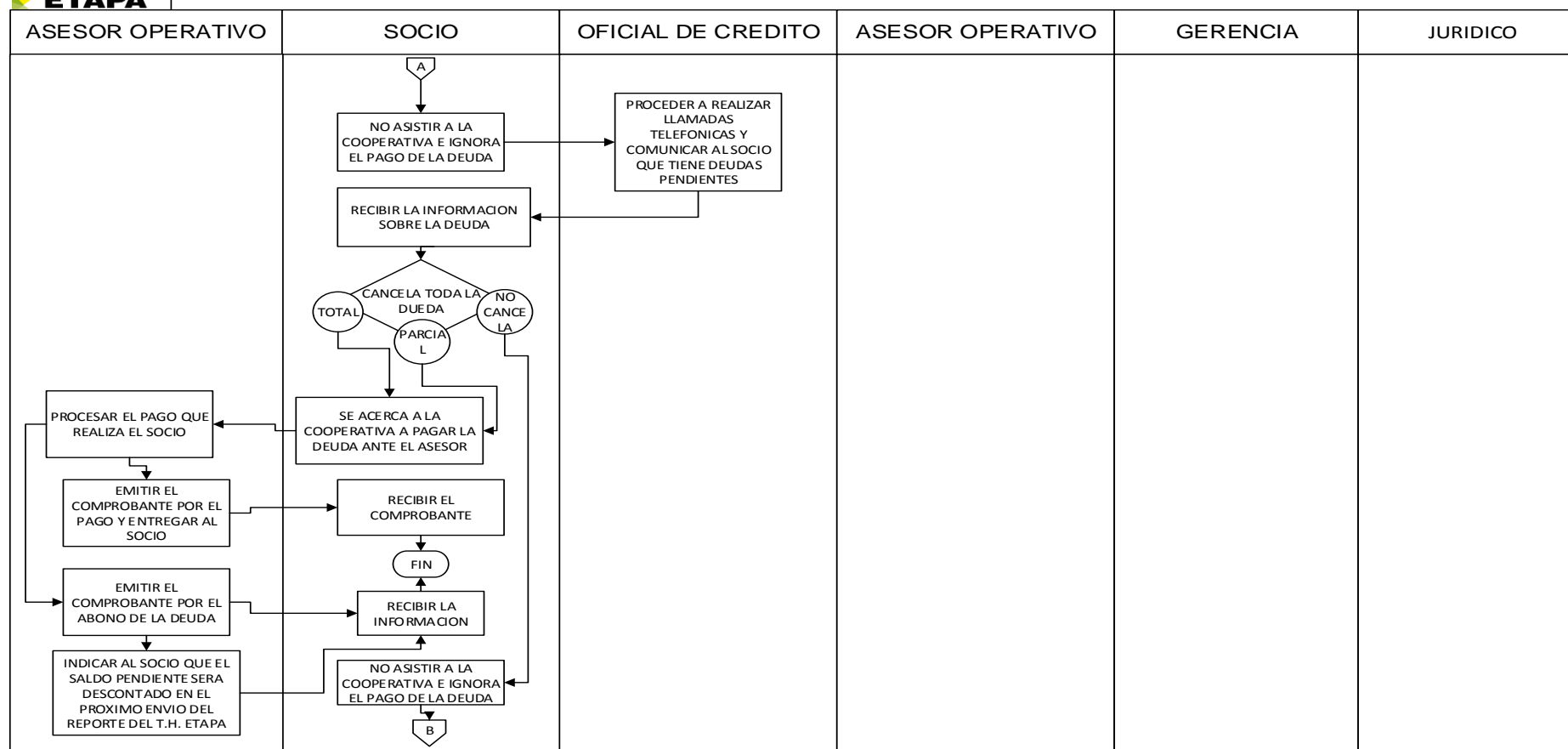
### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| PROCEDIMIENTO: FINANCIERO  | FECHA: 18/03/2015 |
| DEPARTAMENTO DE: COBRANZAS | PAGINA: 2         |

FLUJOGRAMA: GESTION DE COBRANZAS A CREDITOS VOLUNTARIOS



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



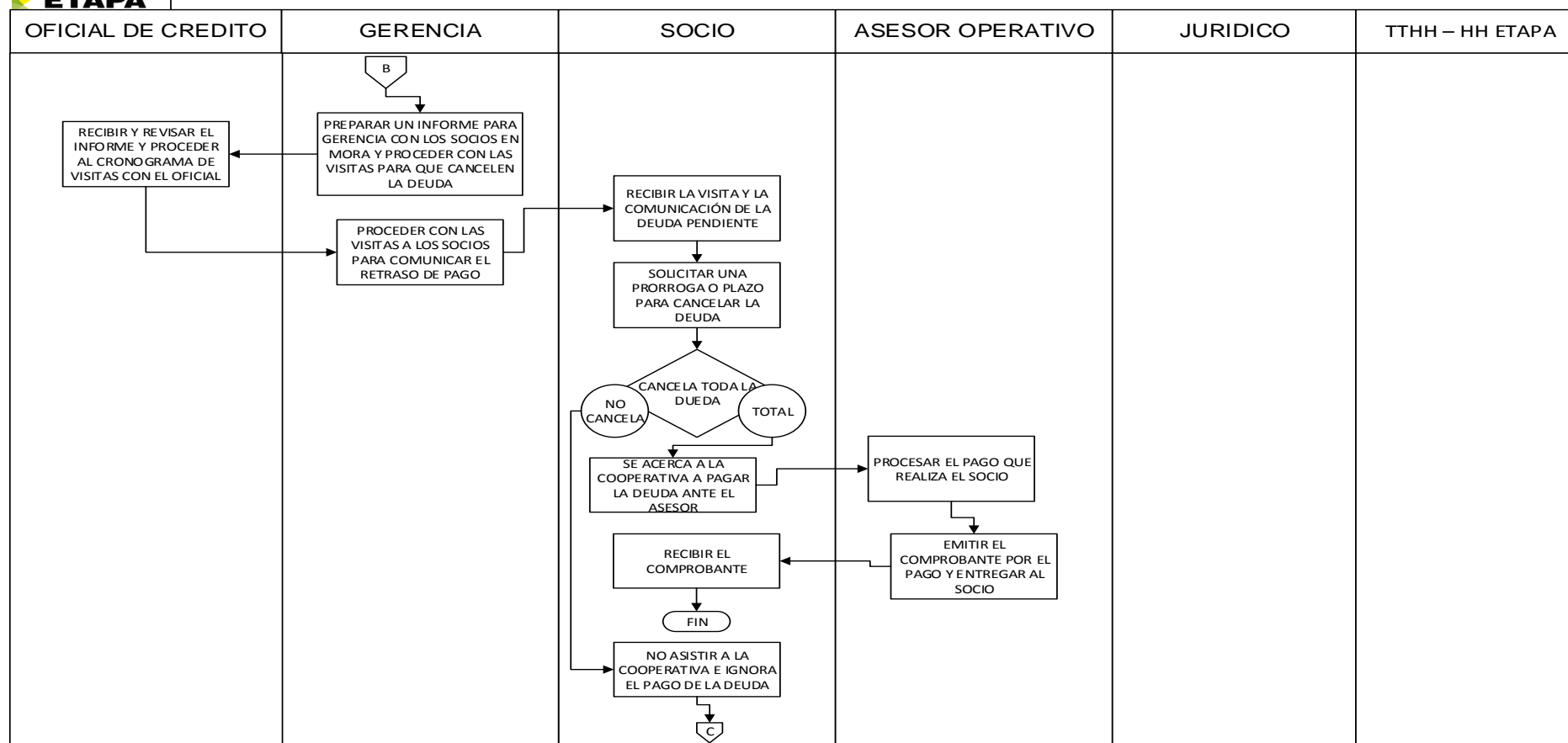
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: COBRANZAS

PAGINA: 3

FLUJOGRAMA: GESTION DE COBRANZAS A CREDITOS VOLUNTARIOS



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



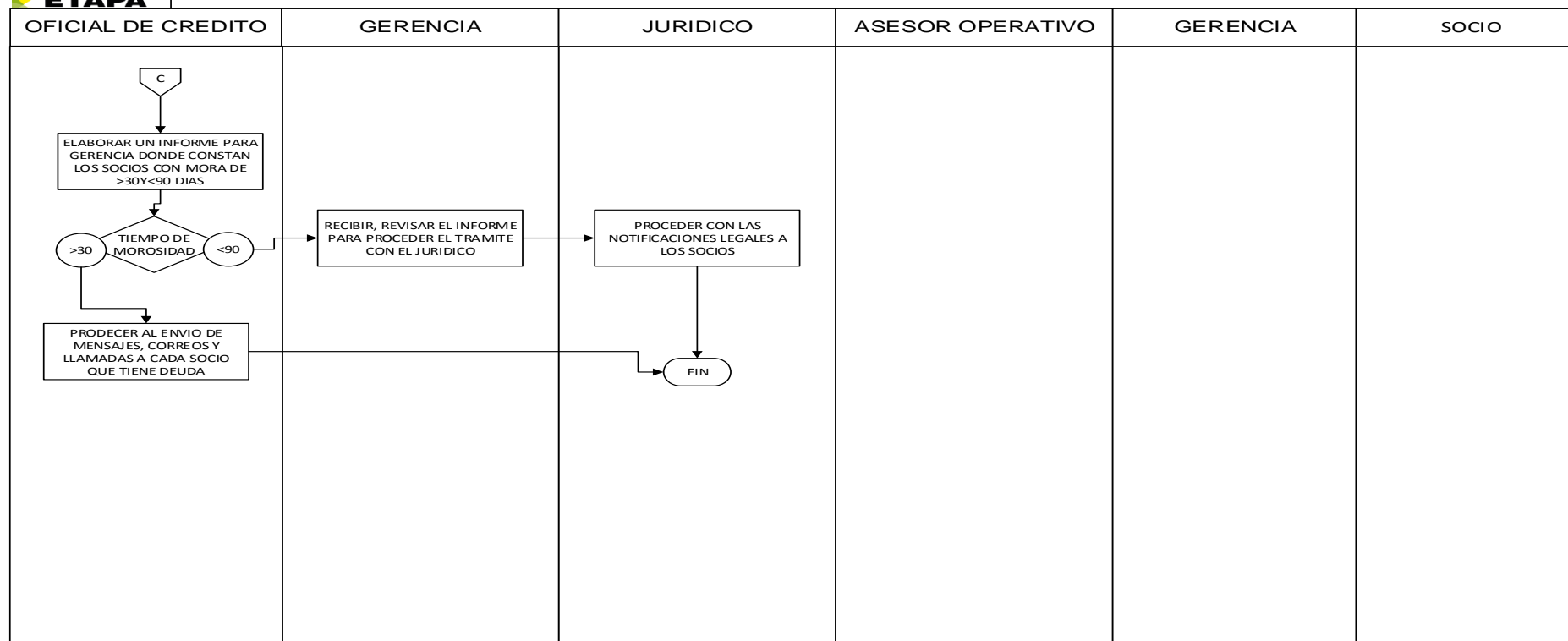
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: COBRANZAS

PAGINA: 4

FLUJOGRAMA: GESTION DE COBRANZAS VOLUNTARIOS



**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### 3.10 CAPTACIONES

#### Definición:

Son aquellas operaciones por las que el banco recibe o recolecta dinero por las personas.

#### Objetivo

Contar con procesos o procedimientos para gestionar los movimientos de efectivo que el socio realizara tales como:

Servicios o Ahorros

| TIPO DE CAPTACIONES         | TASA ANUAL |
|-----------------------------|------------|
| Ahorro restringido          | 6.50%      |
| Ahorros Programados         | 3%         |
| Certificado de aportaciones | 7.00%      |
| Depósitos a plazo fijo:     |            |
| 1 mes                       | 6.00%      |
| 2 meses                     | 6.25%      |
| 3 meses                     | 6.50%      |
| 6 meses                     | 6.75%      |
| Más de 1 año                | 7.50%      |

Fuente: [www.coopetapa.com](http://www.coopetapa.com)

Los depósitos a plazo son aquellos que no pueden ser movilizados hasta el vencimiento del plazo. Sin embargo, es posible realizar el reintegro anticipado, a cambio del pago de una comisión, siendo necesario, en ocasiones el preaviso activo.

#### Tipos:

- Certificado de aportaciones
- Ahorros programados
- Certificado de aportaciones
- Depósitos a plazo fijo

#### Estructura

### 3. Título del Procedimiento

#### Captaciones

- a. Fecha de Emisión
- b. Página
- c. Contenido

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Objetivo - Alcance - Responsables - Normativa - Manual de Funciones-  
Descripción del Procedimiento- Flujograma

Contenido

**Objetivo:**

Fundamentar la estabilidad y desarrollo exitoso de la cooperativa, con el fin de brindar un servicio ágil, eficiente y seguro a sus socios y clientes.

**Alcance:**

Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

**Responsables:**

**Normativa**

- a. El integrante que interviene en este proceso tienen la obligación de actuar en base a lo que determine el Estatutos, y demás Reglamentos de la entidad.
- b. El Oficial de Crédito debe ejecutar sus actividades de una manera ética y responsable.
- c. La encargada de este procedimiento debe realizar un adecuado análisis, para la recuperación de cartera, pedir las garantías necesarias que preserven los intereses de los socios y de la entidad, de lo contrario podrá rechazarla.

**Manual de Funciones:**

Es una guía que nos ayudara a realizar y alcanzar con eficiencia cada una de las metas y objetivos propuestos en esta área.


**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Descripción del Procedimiento: CERTIFICADOS DE APORTACION

|                                    |                  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS   | Fecha: 18/03/2015 |
|---|------------------|--|-------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: CAPTACIONES</b><br><b>SOCIOS - CERTIFICADOS DE APORTACION</b><br><b>TASA DE INTERES: 7% ANUAL</b> |                  |  |                   |
| Nro.  | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO  |                   |
| 1   | Interesado       | Entra a la Cooperativa   |                   |
| 2   | Asesor Operativo | Recibe al interesado   |                   |
| 3   | Interesado       | Manifiesta la necesidad de pertenecer a la cooperativa.  |                   |
|   | Asesor Operativo | Da a conocer los beneficios que tiene la cooperativa   |                   |
|   | Interesado       | Recibe la información sobre los beneficios.  |                   |
| 4   | Asesor Operativo | Indica los requisitos para pertenecer a la cooperativa:<br>1. Copia de la cedula<br>2. Copia de certificado de votación<br>3. Copia de la planilla de servicio básico<br>4. \$5,00 para certificados de aportación |                   |
| 5   | Interesado       | Reúne y presenta los requisitos.   |                   |
| 6   | Asesor Operativo | Recibe y revisa la documentación entregada confirma que este completa.   |                   |
| 7   | Asesor Operativo | Indica que la documentación está incompleta y entrega al interesado.   |                   |
| 8   | Interesado       | Recibe la documentación y decide no continuar con el proceso.  |                   |
| 9   | Interesado       | Procede a retirarse de la cooperativa.   |                   |
| 10  | Asesor Operativo | Indica que la documentación está completa.   |                   |
| 11  | Asesor Operativo | Crea al nuevo socio en el sistema, asigna un código e imprime el formulario para el registro de firma correspondiente.   |                   |
| 12  | Socio            | Procede a registrar su firma en el formulario.   |                   |
| 13  | Asesor Operativo | Procede a la entrega de una copia del formulario.  |                   |
| 14  | Socio            | Deposita el efectivo que corresponde a los certificados de aportación.   |                   |
| 15  | Asesor Operativo | Recepta el efectivo, lo registra e ingresa como certificados de aportación.  |                   |
| 16  | Asesor Operativo | Emite el comprobante de ingreso de efectivo y lo entrega al socio.   |                   |
| 17  | Socio            | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.   |                   |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

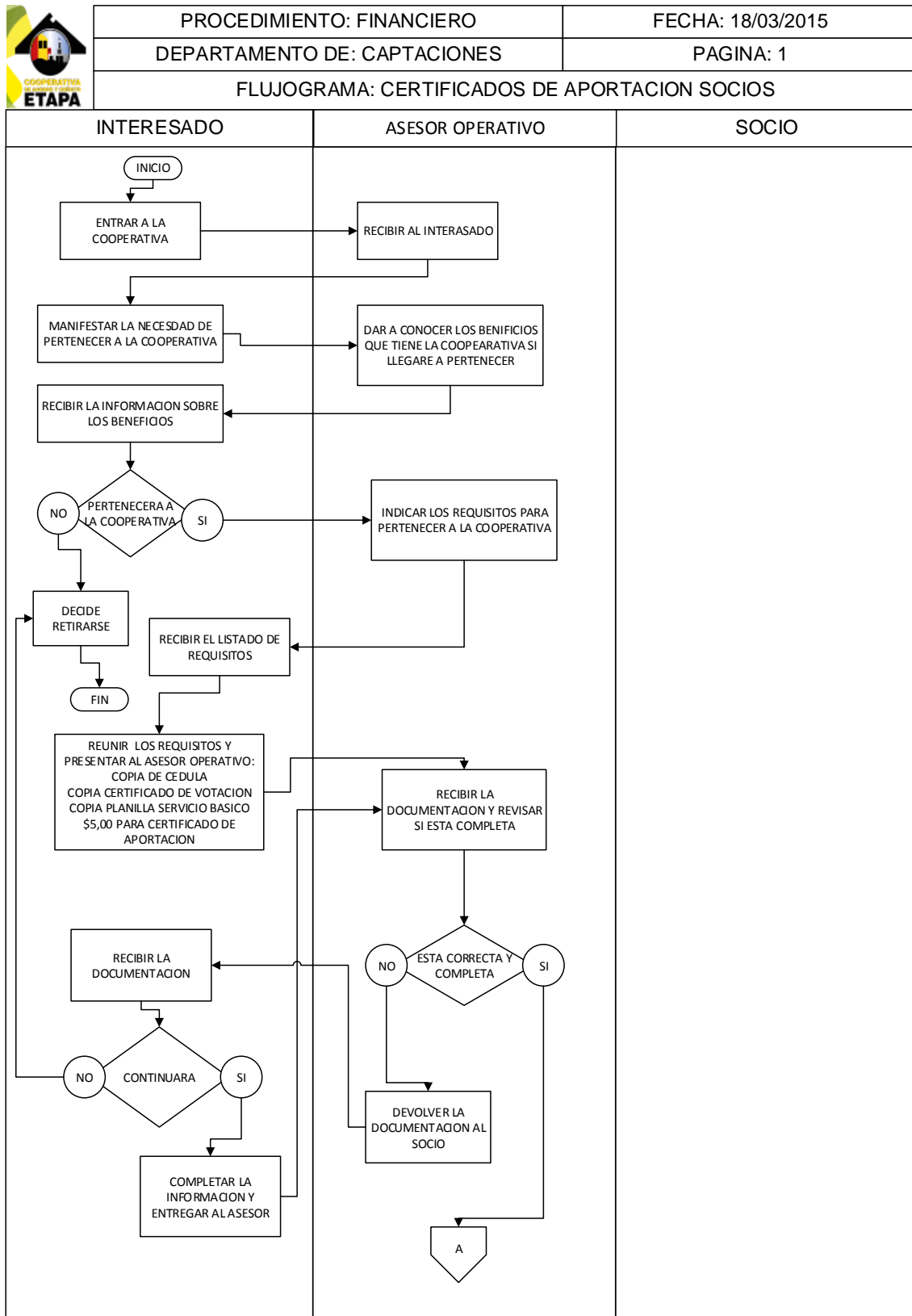
**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: CERTIFICADOS DE APORTACION



### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





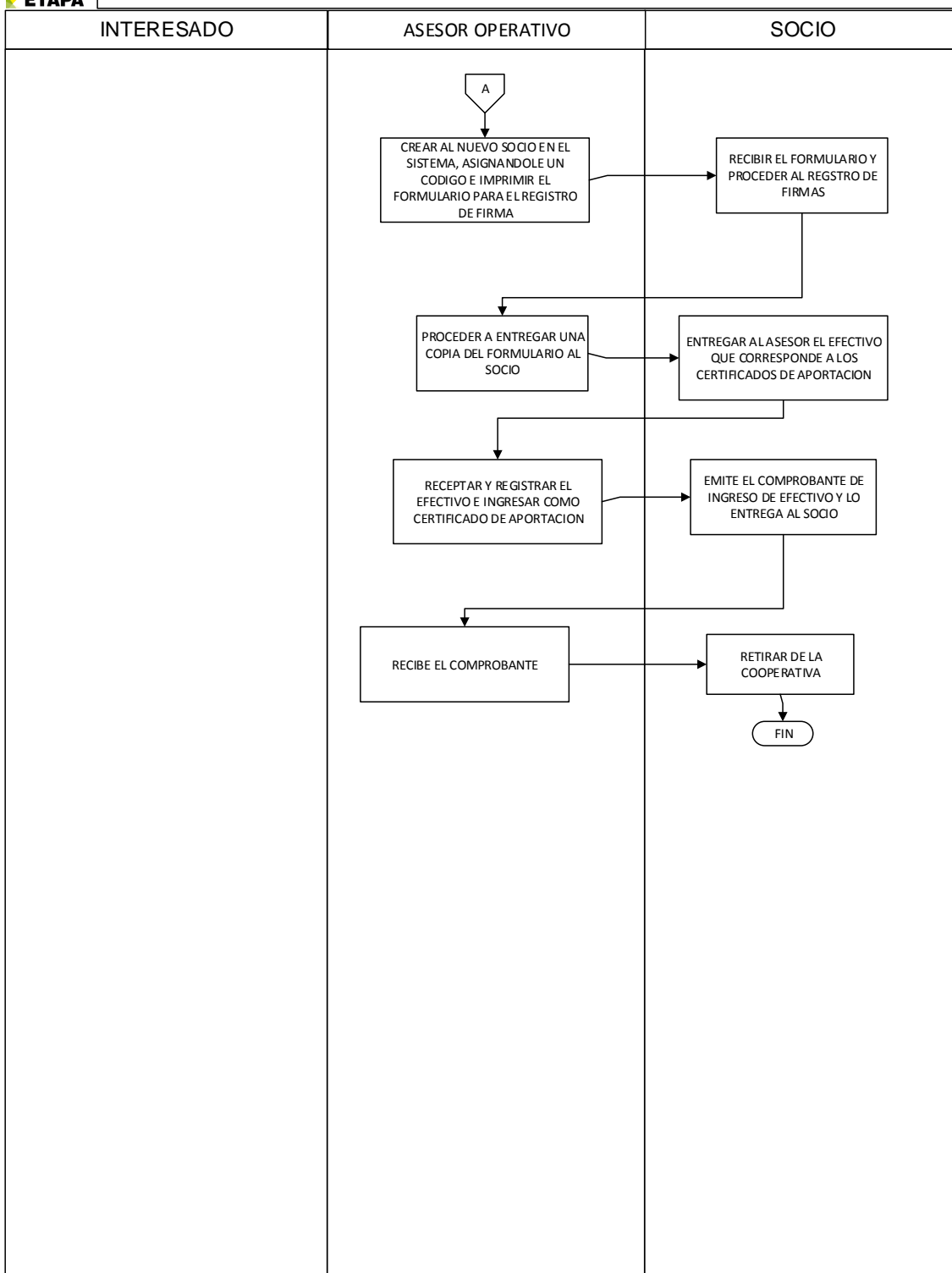
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: CERTIFICADOS DE APORTACION SOCIOS



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**Descripción del Procedimiento: DEPOSITO Y REGISTRO DE CERTIFICADOS DE APORTACION.**

|  |                    | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS   | Fecha:18/03/2015 |
|---|--------------------|--|------------------|
| <b><u>PROCEDIMIENTO: DEPOSITO Y REGISTRO DE CERTIFICADOS DE APORTACION</u></b>    |                    |  |                  |
| <b>Nro.</b>   | <b>RESPONSABLE</b> | <b>PROCEDIMIENTO</b>   |                  |
| 1   | Asesor Operativo   | Extrae un reporte al final del día de los nuevos socios de la cooperativa.   |                  |
| 2   | Asesor Operativo   | Contabiliza los valores receptados como certificados de aportación.  |                  |
| 3   | Asesor Operativo   | Realiza papeleta de depósito con el valor exacto.  |                  |
| 4   | Asesor Operativo   | Al día siguiente realiza el depósito correspondiente en la cuenta destinada: Banco Pichincha o Cooperativa Jardín Azuayo y recepta el comprobante de depósito. |                  |
| 5   | Asesor Operativo   | Entrega el comprobante a Contabilidad para el respectivo registro.   |                  |
| 6   | Contabilidad       | Recibe y registra contablemente el depósito proveniente de los nuevos socios como certificados de aportación.  |                  |
| 7   | Contabilidad       | Archiva el comprobante de depósito.  |                  |
| 8   | Contabilidad       | Al finalizar el mes emite un informe a Gerencia en donde constan los nuevos socios que forman parte de la cooperativa ETAPA                                    |                  |
| 9   | Gerencia           | Recibe y revisa el informe.  |                  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: DEPOSITO Y REGISTRO DE CERTIFICADOS DE APORTACION



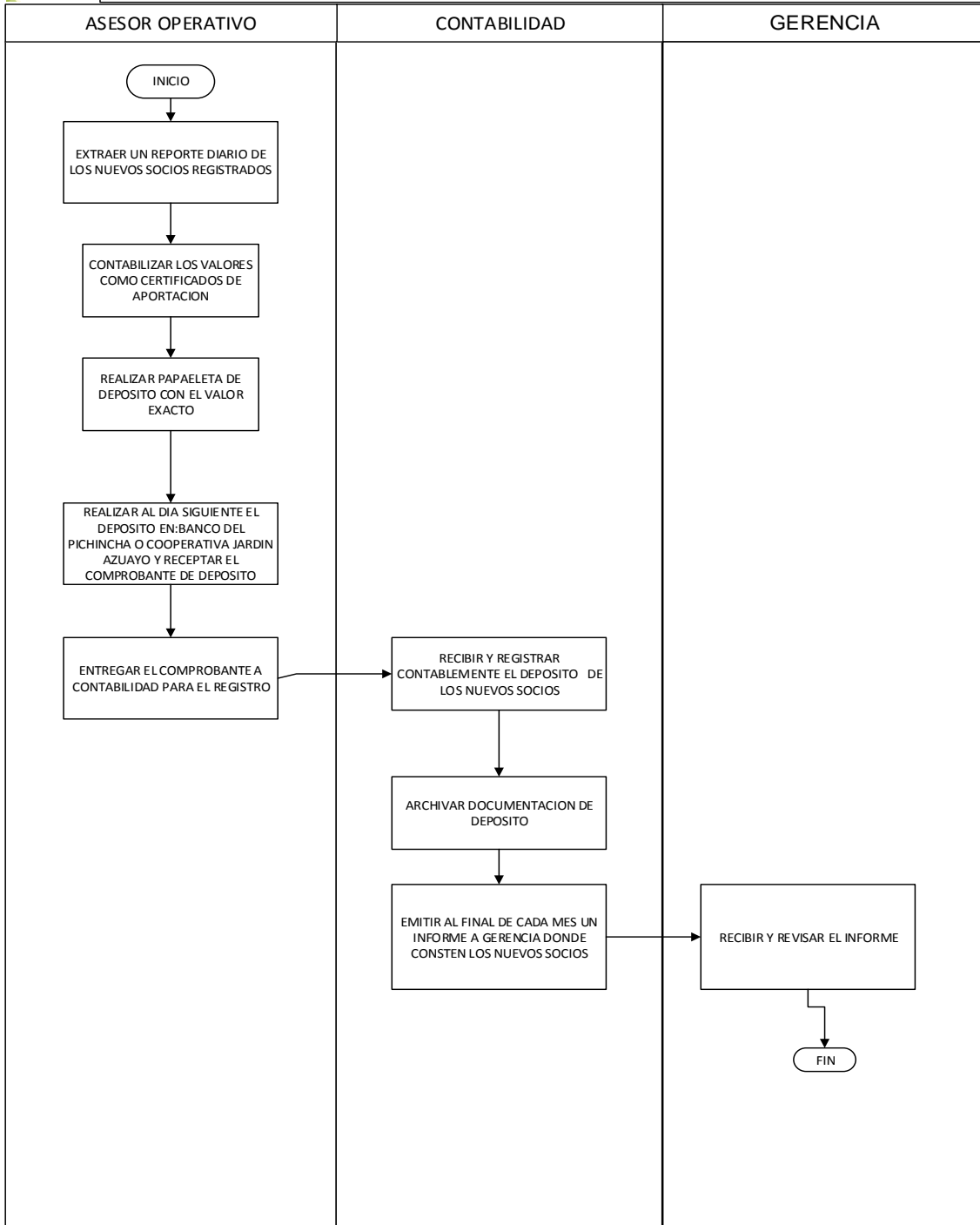
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 1

FLUJOGRAMA: DEPOSITO Y REGISTRO CERTIFICADOS DE APORTACION SOCIOS




Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO

**Descripción del Procedimiento: AHORRO RESTRINGIDO**

|                     |                  | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|--|------------------|---|------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: CAPTACIONES</b><br><b>AHORRO RESTRINGIDO</b><br><b>TASA DE INTERES: 6.5% ANUAL</b> |                  |   |                  |
| Nro.   | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO   |                  |
| 1  | Asesor Operativo | Mediante publicidad invita a los socios a incentivar el ahorro, indicando que la cooperativa cuenta con el producto llamado ahorro restringido mediante el cual se pueden otorgar créditos de manera ágil y eficiente.  |                  |
| 2  | Socio            | Ingresa a la cooperativa.   |                  |
|  | Asesor Operativo | Indica los beneficios de poseer ahorro restringido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganar un interés del 6.5% anual sobre el monto ahorrado.</li> <li>• Acceder de manera inmediata a los diferentes tipos de créditos otorgados.</li> </ul>   |                  |
| 3  | Asesor Operativo | Solicita identificación para validar información interna.   |                  |
| 4  | Socio            | No se interesa en el producto ofertado.   |                  |
| 5  | Socio            | Decide retirarse de la cooperativa.   |                  |
| 6  | Socio            | Confirma la decisión de ahorrar una determinada cantidad en la cuenta.  |                  |
| 7  | Asesor Operativo | Indica al socio que para depósitos en la cuenta existen 2 procedimientos de acuerdo al monto del efectivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para depósitos menores a \$500.00 los puede efectuar directamente en la cooperativa.</li> <li>• Para depósitos mayores a \$500.00, deberá realizar el depósito en Banco Pichincha o cooperativa Jardín Azuayo.</li> </ul> |                  |
| 8  | Socio            | Comunica que su monto destinado al ahorro restringido es menor a \$500.00.  |                  |
| 9  | Asesor Operativo | Indica al socio que puede efectuar el depósito del valor indicado en la misma cooperativa.  |                  |
| 10   | Socio            | Procede a realizar entrega del efectivo.  |                  |
| 11   | Asesor Operativo | Recibe el efectivo, y registra el depósito, imprime el comprobante de ingreso de efectivo y lo entrega al socio.  |                  |
| 12   | Socio            | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.  |                  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO

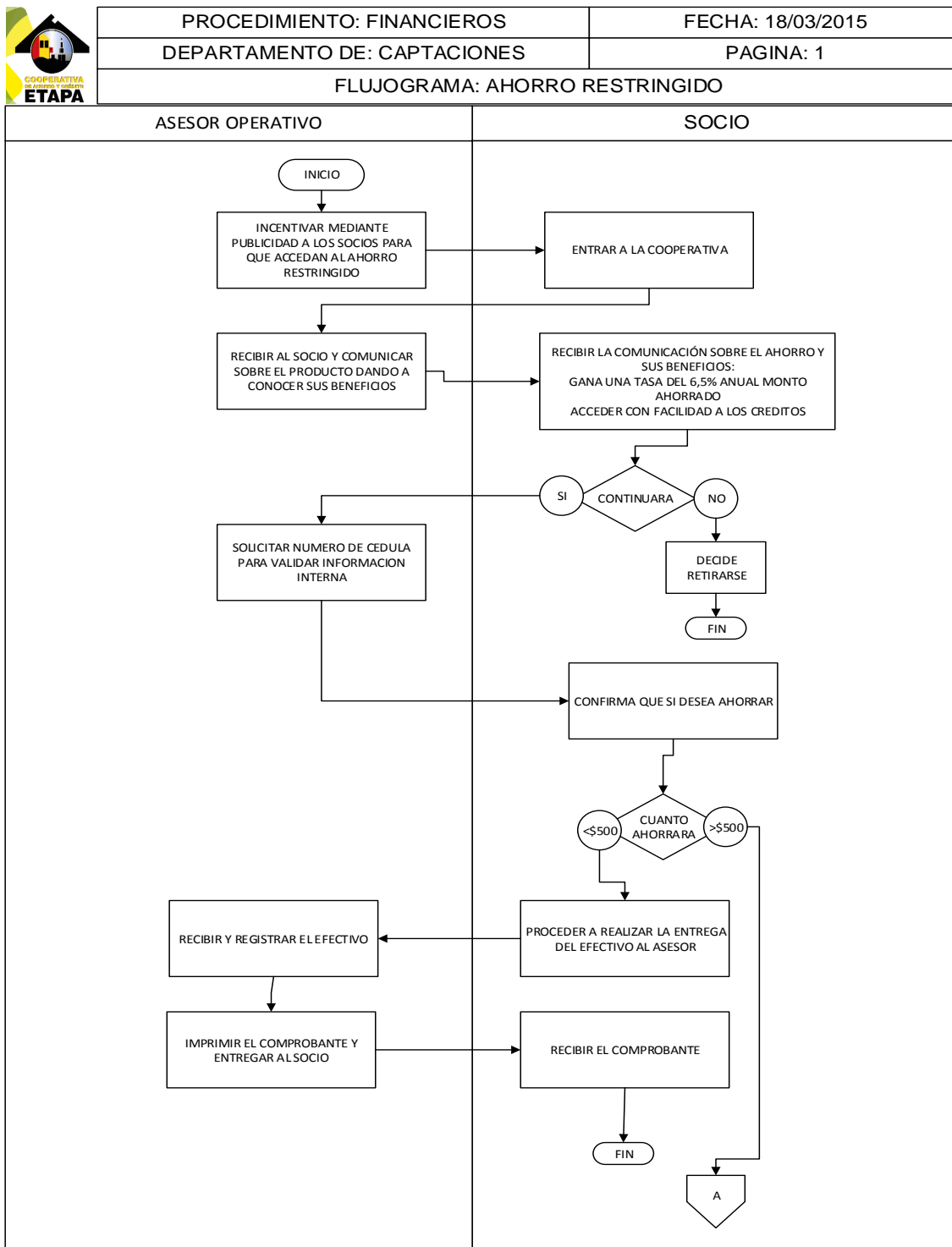


|    |                  |   |
|----|------------------|---|
| 13 | Socio            | Comunica que el monto destinado al ahorro restringido es mayor a \$500.00.                                    |
| 14 | Asesor Operativo | Solicita que una vez realizado el depósito se entregue el comprobante de para proceder a registrar el ahorro. |
| 15 | Socio            | Procede a realizar el depósito en la institución de su elección.  |
| 16 | Socio            | Asiste a la cooperativa Etapa para la entrega del comprobante y registro                                      |
| 17 | Asesor operativo | Recibe y revisa el comprobante de depósito, procede al registro en el sistema.                                |
| 18 | Asesor Operativo | Imprime un nuevo comprobante y lo entrega al socio.   |
| 19 | Socio            | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez



## Flujograma: AHORRO RESTRINGIDO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



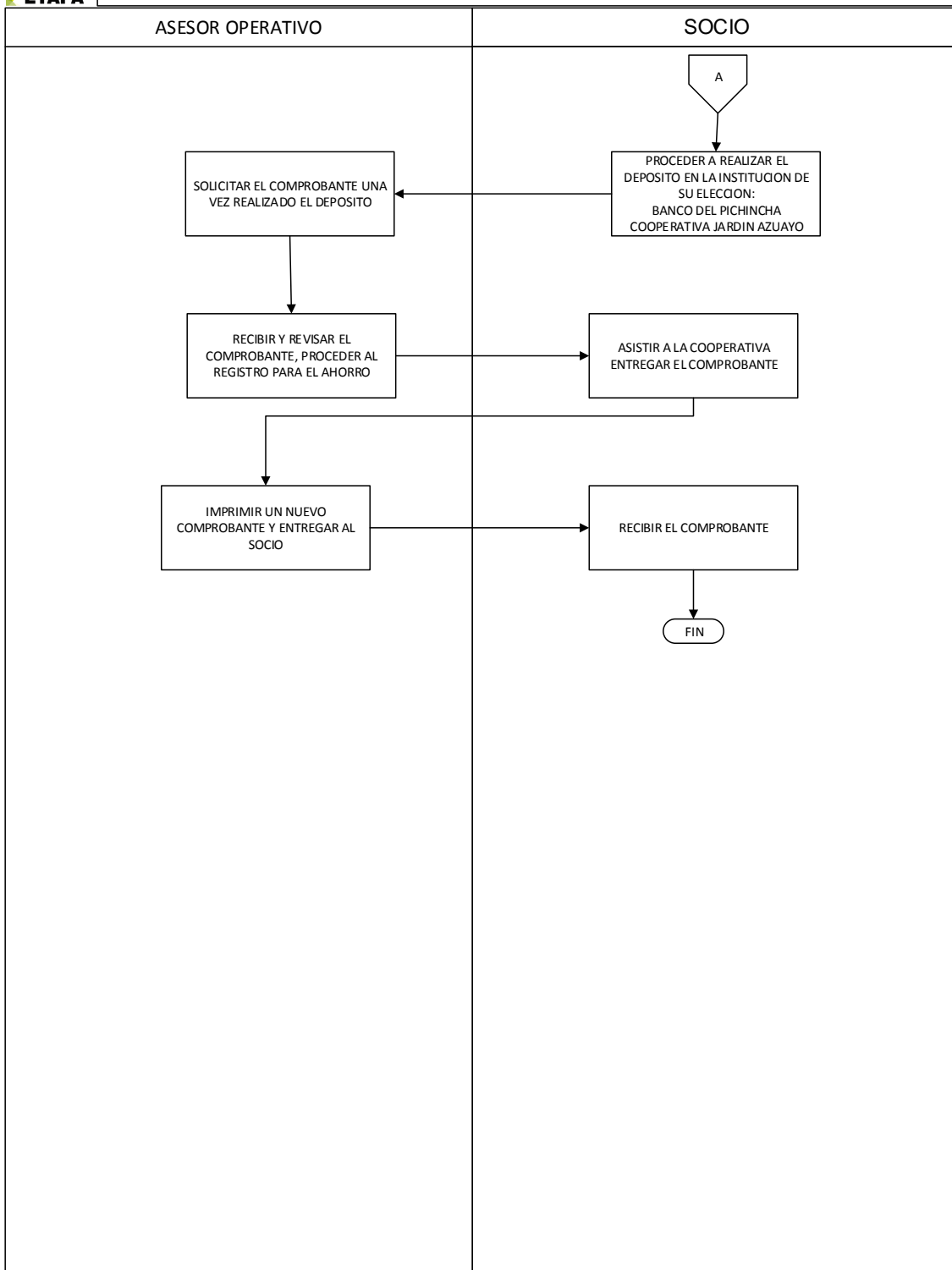
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: AHORRO RESTRINGIDO



**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez


**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**Descripción del Procedimiento: DEPOSITO Y REGISTRO DE AHORRO RESTRINGIDO (DIRECTO EN COOPERATIVA)**

|                           |                  | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|--|------------------|---|------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: DEPOSITO Y REGISTRO DE AHORRO RESTRINGIDO</b><br>DEPOSITOS DIRECTOS EN COOPETATIVA ETAPA |                  |   |                  |
| Nro.   | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO   |                  |
| 1  | Asesor Operativo | Extrae un reporte al final del día de los nuevos socios que han realizado depósitos destinados al ahorro restringido.                           |                  |
| 3  | Asesor Operativo | Realiza papeleta de depósito con el valor exacto.   |                  |
| 4  | Asesor Operativo | Al día siguiente realiza el depósito en la cuenta destinada: Banco Pichincha o Cooperativa Jardín Azuayo y receipta el comprobante de depósito. |                  |
| 5  | Asesor Operativo | Entrega el comprobante a Contabilidad para el respectivo registro.  |                  |
| 6  | Contabilidad     | Recibe y registra el depósito efectuado y acredita los valores que corresponden a cada socio por concepto de ahorro restringido.                |                  |
| 7  | Contabilidad     | Archiva el comprobante de depósito.   |                  |
| 8  | Contabilidad     | Al finalizar el mes emite un informe a Gerencia en donde consta el monto actualizado por concepto de ahorro restringido.                        |                  |
| 9  | Gerencia         | Recibe y revisa el informe.   |                  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

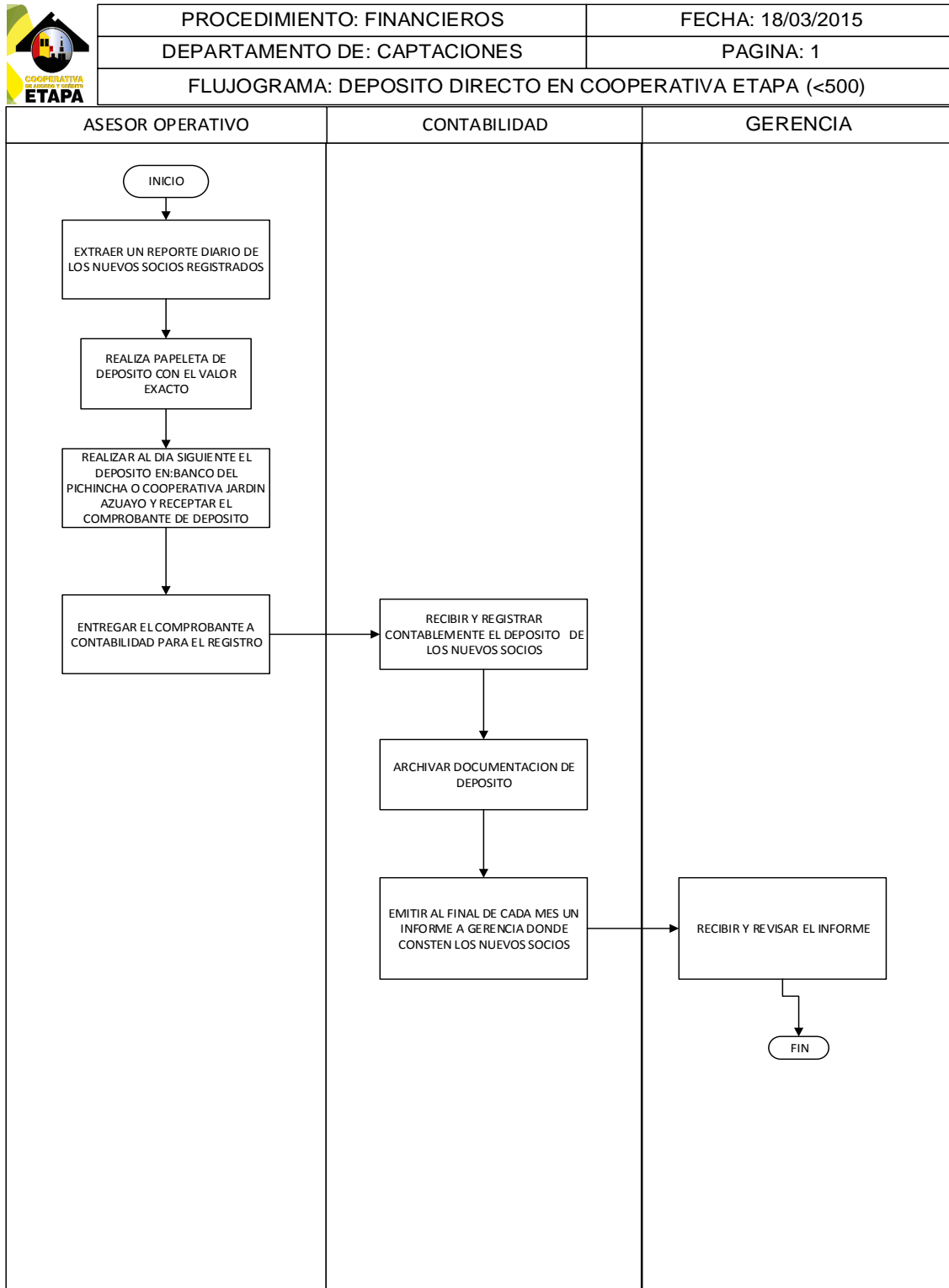
ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





## Flujograma: DEPOSITO Y REGISTRO DE AHORRO RESTRINGIDO (DIRECTO EN COOPERATIVA)



**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez


**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Descripción del Procedimiento: CAPTACIONES AHORRO PROGRAMADO SOCIOS ETAPA.

|                                  |                  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS   | Fecha:18/03/2015 |
|---|------------------|--|------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: CAPTACIONES</b><br><b>AHORRO PROGRAMADO SOCIOS ETAPA-EP</b><br><b>TASA DE INTERES: 3% ANUAL</b> |                  |  |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO  |                  |
| 1   | Asesor Operativo | Mediante publicidad invita a los socios ETAPA-EP a incentivar el ahorro de fondos de reserva y decimos sueldos que son acreditados mensualmente en rol de pagos, mediante el producto llamado AHORRO PROGRAMADO y ganando una atractiva tasa anual.  |                  |
| 2   | Socio            | Ingresa a la cooperativa.  |                  |
| 4   | Asesor Operativo | Recibe al socio e indica los beneficios de poseer ahorro restringido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganar una atractiva tasa anual sobre el monto ahorrado.</li> <li>• Programar el ahorro mediante descuento vía rol de pagos (empleados de ETAPA-EP).</li> <li>• Programar sus retiros cómodamente.</li> </ul>  |                  |
| 5   | Socio            | No se interesa en el producto.   |                  |
| 6   | Socio            | Procede a retirarse de la cooperativa  |                  |
| 7   | Socio            | Manifiesta el interés en el ahorro restringido   |                  |
| 8   | Asesor Operativo | Solicita identificación para validar información interna.  |                  |
| 8   | Socio            | Indica que desea ahorrar las cuotas de sus decimos sueldos y/o fondos de reserva que son acreditados mensualmente en su rol de pagos.  |                  |
| 9   | Asesor Operativo | Comunica los requisitos para acceder al producto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de cedula y certificado de votación.</li> <li>• Copia del último rol de pagos.</li> <li>• Formulario de autorización de débito vía rol (incluye fecha de débito (desde-hasta) firmada).</li> <li>• Para ahorros de Fondos de Reserva su tiempo trabajado deberá ascender a los 13 meses.</li> </ul> |                  |
| 10  | Socio            | Reúne y entrega los requisitos.  |                  |

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 11 | Asesor Operativo     | Recibe y revisa que la documentación este completa y correcta.   |
| 12 | Asesor Operativo     | Indica que la documentación está incompleta y devuelve al socio.   |
| 13 | Socio                | Recibe la documentación y decide no continuar con el proceso.  |
| 14 | Socio                | Procede a retirarse de la cooperativa.   |
| 15 | Asesor Operativo     | Indica que la documentación esta correcta y completa.  |
| 16 | Asesor Operativo     | Procede a registrar al socio en el sistema con el nuevo producto adquirido.  |
| 17 | Asesor Operativo     | Imprime el comprobante que respalda el ingreso al ahorro programado y se lo entrega al socio.  |
| 18 | Socio                | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa  |
| 19 | Asesor Operativo     | Extrae un reporte del sistema con los socios que han aplicado al ahorro programado.  |
| 20 | Asesor Operativo     | Envía mediante correo electrónico el reporte con el nombre de los socios y una copia de cada uno de los formularios de autorización de débito vía rol al departamento de TALENTO HUMANO-ETAPA. |
| 21 | TALENTO HUMANO-ETAPA | Recibe y revisa el reporte, procede al débito correspondiente de los socios indicados.   |
| 22 | TALENTO HUMANO-ETAPA | Envía un nuevo reporte en donde constan los empleados cuyos débitos se han realizado de manera satisfactoria.  |
| 23 | Asesor Operativo     | Recibe y revisa el reporte.  |
| 24 | TALENTO HUMANO-ETAPA | Procede con la transferencia de los valores debitados a los empleados y seguidamente acreditar en la cuenta de la COOPERATIVA ETAPA  |
| 25 | Contabilidad         | Procede a revisar la transferencia de los fondos, registra contablemente y acredita los valores correspondientes a cada socio por concepto de ahorro programado                                |
| 26 | Contabilidad         | Al finalizar el mes emite un informe a Gerencia en donde consta el monto actualizado por concepto de ahorro restringido.   |
| 27 | Gerencia             | Recibe y revisa el informe.  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: AHORRO PROGRAMADO SOCIOS ETAPA-EP



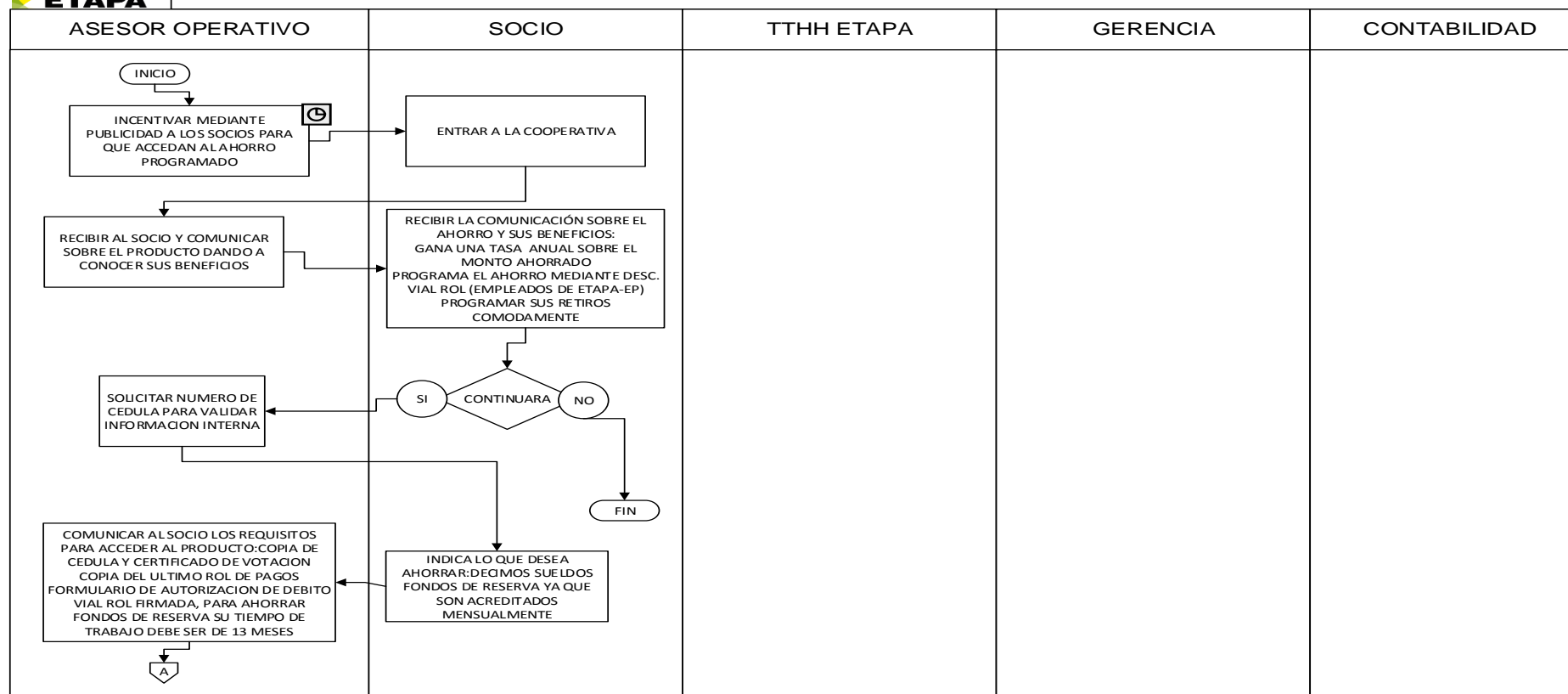
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 1

### FLUJOGRAMA: AHORRO PROGRAMADO SOCIOS ETAPA - EP



#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



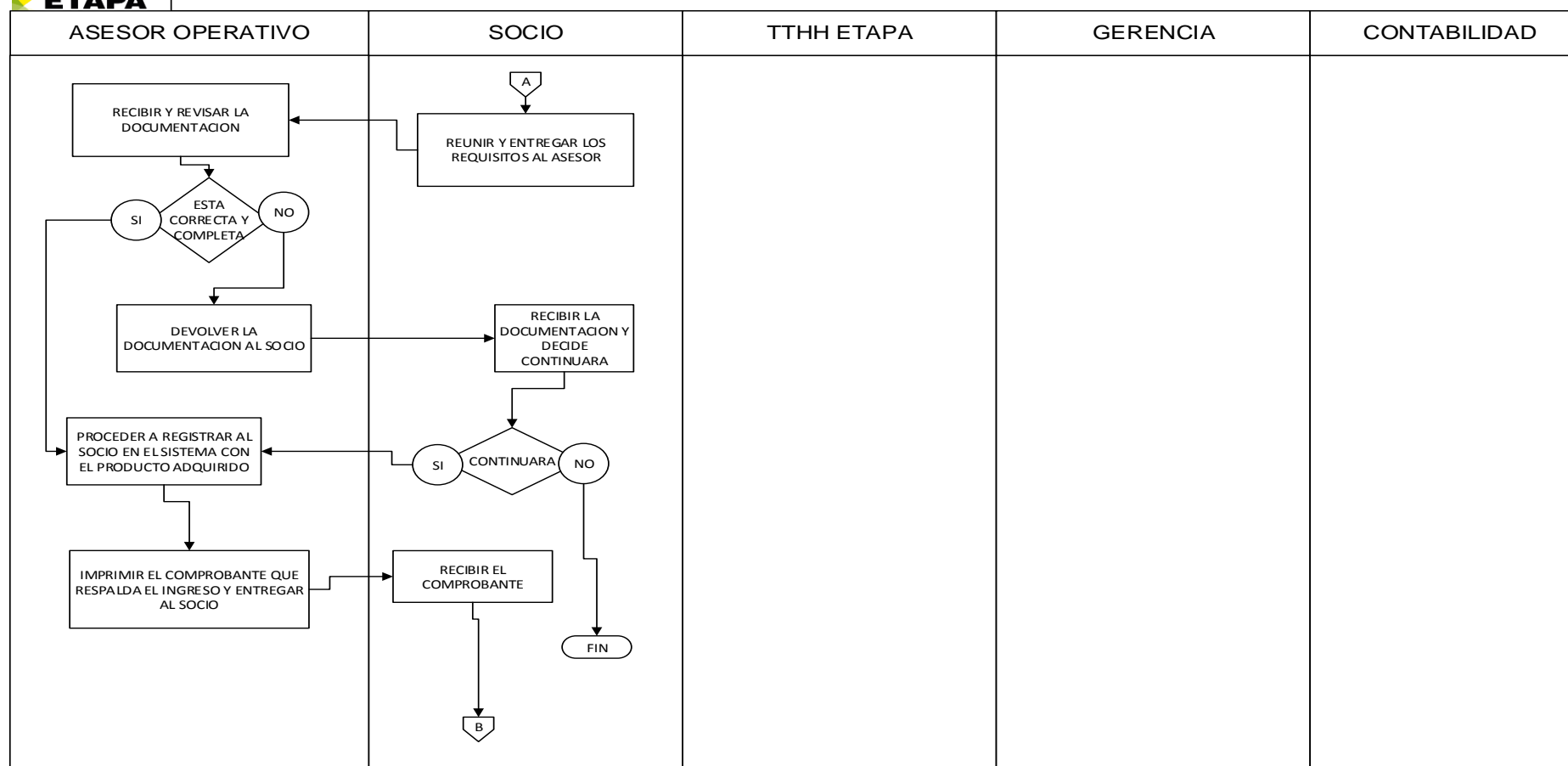
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: AHORRO PROGRAMADO SOCIOS ETAPA - EP



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



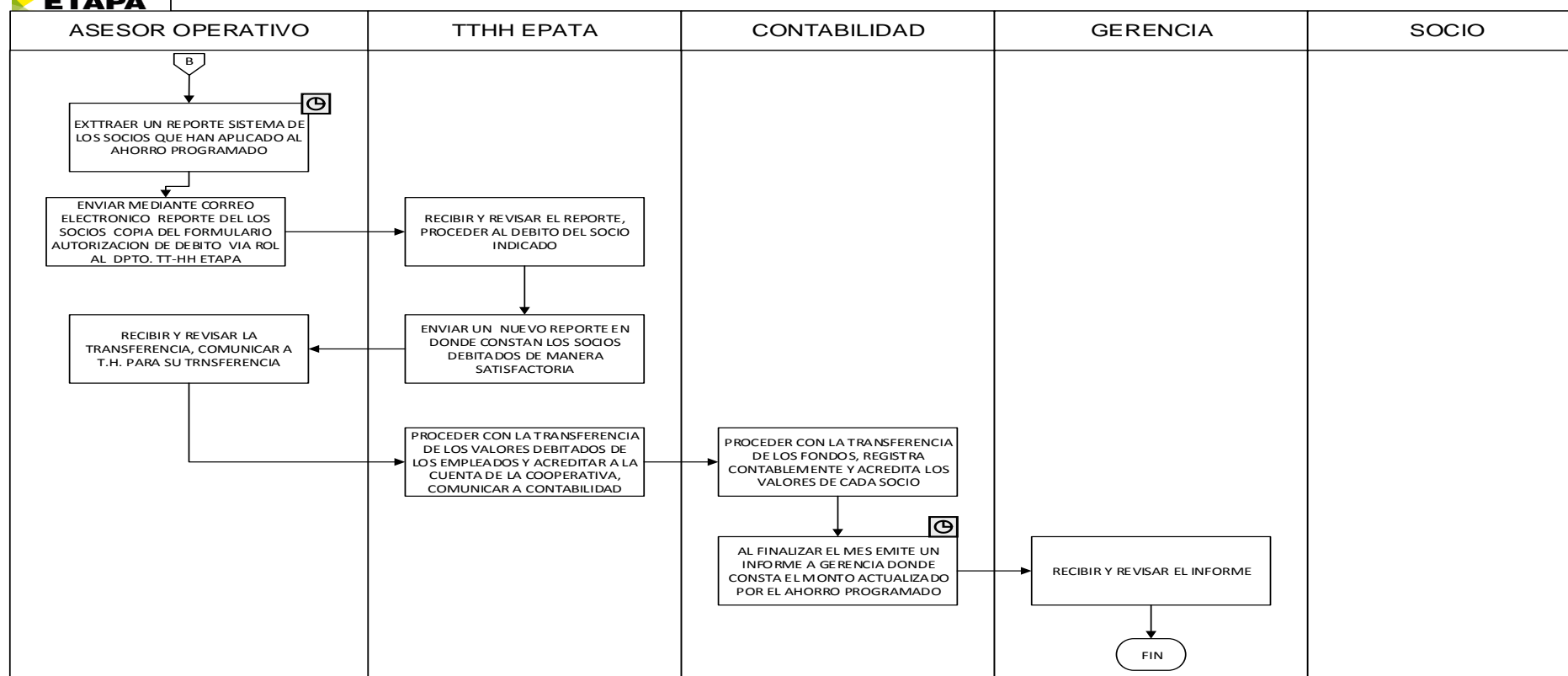
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 3

FLUJOGRAMA: AHORRO PROGRAMADO SOCIOS ETAPA - EP




Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**Descripción del Procedimiento: AHORRO PROGRAMADO SOCIOS  
ETAPA-EP (DEBITO VIA ROL)**

|  |                      | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS   | Fecha:18/03/2015 |
|---|----------------------|--|------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: DEBITO VIA ROL</b><br>AHORRO PROGRAMADO SOCIOS ETAPA-EP         |                      |  |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE          | PROCEDIMIENTO  |                  |
| 1   | Asesor Operativo     | Extrae un reporte del sistema de los socios que aplicaron al ahorro programado.  |                  |
| 2   | Asesor Operativo     | Enviar mediante correo electrónico el reporte que se extrajo anteriormente, conjuntamente con una copia del formulario de autorización de débito vía rol de pagos al departamento de TT-HH de ETAPA-EP |                  |
| 3   | TALENTO HUMANO ETAPA | Recibe y revisa el reporte y luego procede al debido de la cantidad establecida con anticipación vía rol de pagos.   |                  |
| 4   | TALENTO HUMANO ETAPA | Procede con la transferencia interbancaria de los valores debitados a los socios de la cooperativa.  |                  |
| 5   | TALENTO HUMANO ETAPA | Envía un nuevo reporte en donde constan los socios cuyos valores han sido debitados satisfactoriamente   |                  |
| 6   | Asesor Operativo     | Recibe y revisa el reporte.  |                  |
| 7   | Asesor Operativo     | Registra el valor que corresponde en cada una de las cuentas de los socios   |                  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

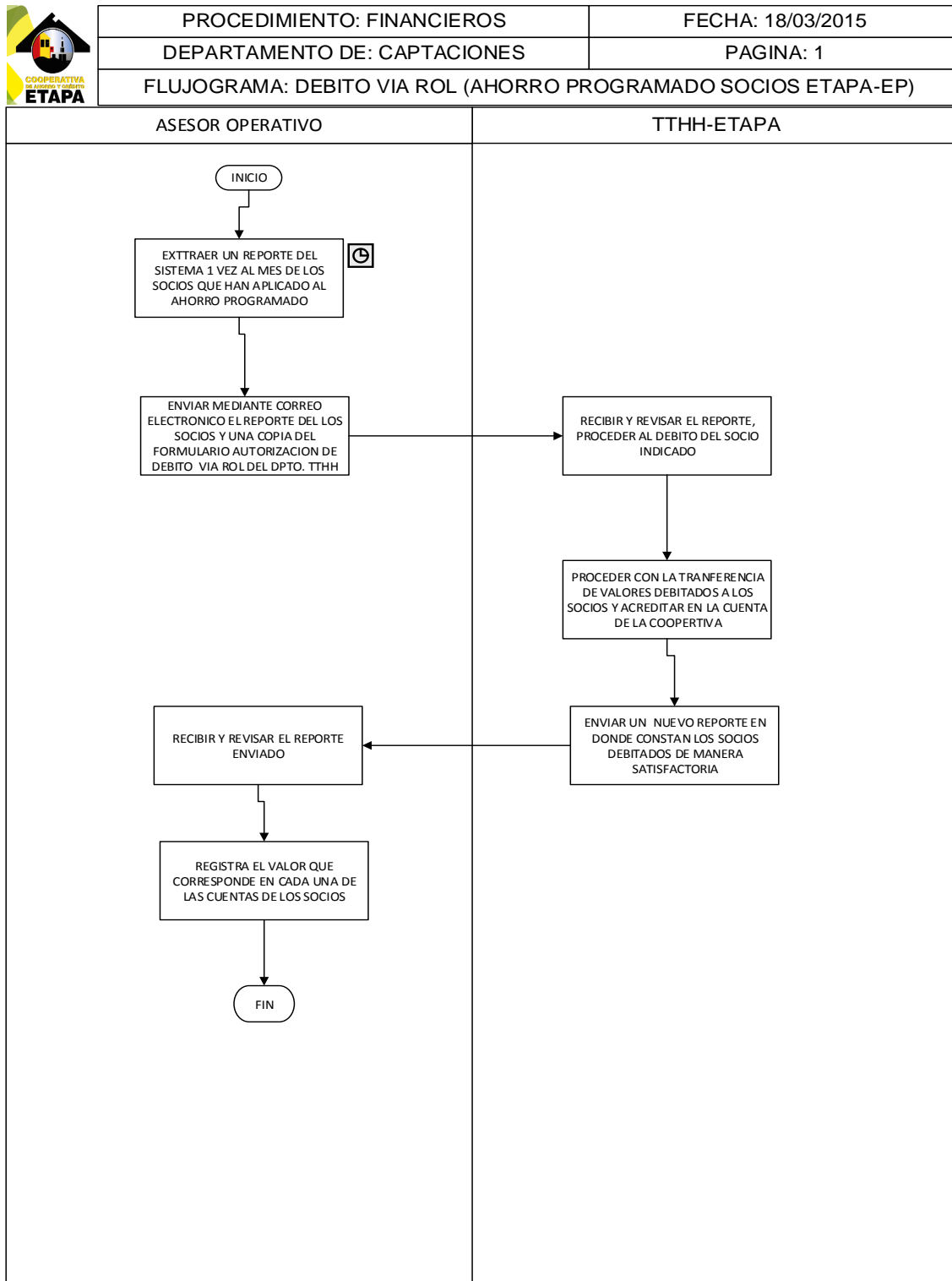
**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: DEBITO VIA ROL (AHORRO PROGRAMADO SOCIOS ETAPA)



**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez


**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**Descripción del Procedimiento: RETIRO DE AHORRO PROGRAMADO**

|  |                    | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|---|--------------------|---|------------------|
| <b><u>PROCEDIMIENTO: RETIRO DE AHORRO PROGRAMADO</u></b><br>SOCIOS ETAPA-EP       |                    |   |                  |
| <b>Nro.</b>   | <b>RESPONSABLE</b> | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |                  |
| 1   | Socio              | Se acerca a la Cooperativa  |                  |
| 2   | Asesor Operativo   | Recibe al socio   |                  |
| 3   | Socio              | Solicita el retiro de su ahorro programado ya que la fecha de vencimiento se ha cumplido.                               |                  |
| 4   | Asesor Operativo   | Solicita cedula de identidad para validar información en el sistema   |                  |
| 5   | Socio              | Entrega el documento solicitado.  |                  |
| 6   | Asesor Operativo   | Procede a generar la liquidación correspondiente de los fondos que ha llegado a acumular.                               |                  |
| 7   | Asesor Operativo   | Imprime el documento y lo entrega a Gerencia para la autorización respectiva.   |                  |
| 8   | Gerencia           | Recibe y revisa el documento, autorizando la liquidación.   |                  |
| 9   | Gerencia           | Entrega el documento al Asesor Operativo.   |                  |
| 10  | Asesor Operativo   | Recibe el documento y lo entrega al socio para registrar la firma correspondiente.                                      |                  |
| 11  | Socio              | Recibe, revisa el documento y registra su firma.  |                  |
| 12  | Asesor Operativo   | Indica al socio que sus fondos pueden ser acreditados mediante entrega de efectivo, cheque o transferencia a la cuenta. |                  |
| 13  | Socio              | Solicita el pago de sus fondos en efectivo.   |                  |
| 14  | Asesor Operativo   | Procede al registro del comprobante de entrega de efectivo.   |                  |
| 15  | Asesor Operativo   | Cuenta el efectivo y lo entrega al socio junto con el comprobante.  |                  |
| 16  | Socio              | Recibe el efectivo, firma el comprobante y entrega al Asesor Operativo.   |                  |
| 17  | Asesor Operativo   | Recibe y revisa el comprobante firmado.   |                  |
| 18  | Socio              | Se retira de la cooperativa.  |                  |
| 19  | Socio              | Solicita el pago de sus fondos con cheque.  |                  |
| 20  | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.   |                  |
| 21  | Área Contable      | Realiza el registro del cheque en el sistema  |                  |
| 22  | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al Asesor Operativo  |                  |
| 23  | Asesor Operativo   | Recibe y entrega el cheque al socio   |                  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 24 | Socio              | Recibe el cheque, y se retira de la cooperativa.   |
| 25 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.  |
| 26 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir los fondos.                           |
| 27 | Área contable      | Registra la transferencia en el sistema.   |
| 28 | Gerente            | Aprueba la transferencia   |
| 29 | Área Contable      | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al Asesor Operativo. |
| 30 | Asesor Operativo   | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio.  |
| 31 | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.   |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

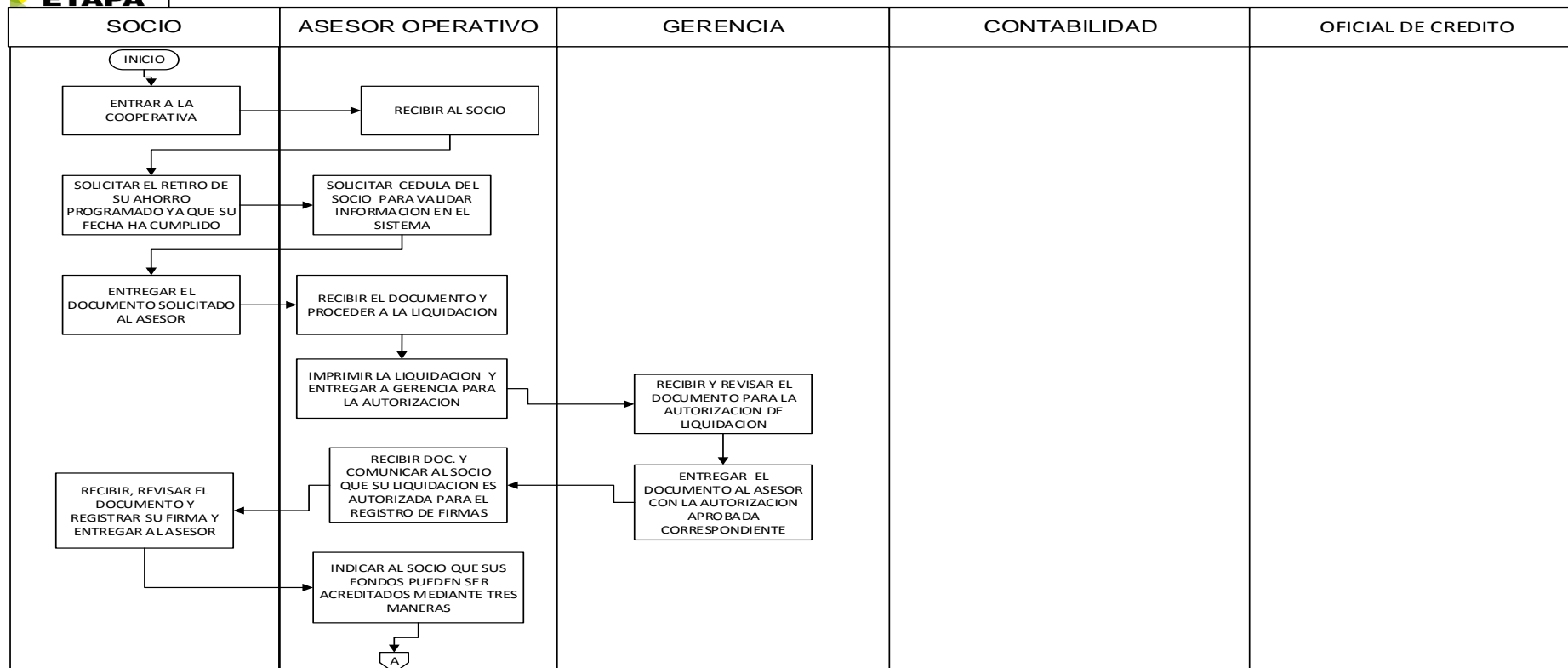
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: RETIRO DE AHORRO PROGRAMADO



|   |                   |
|---|-------------------|
| PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS              | FECHA: 18/03/2015 |
| DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES            | PAGINA: 1         |
| FLUJOGRAMA: RETIRO DE AHORRO PROGRAMADO |                   |



### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



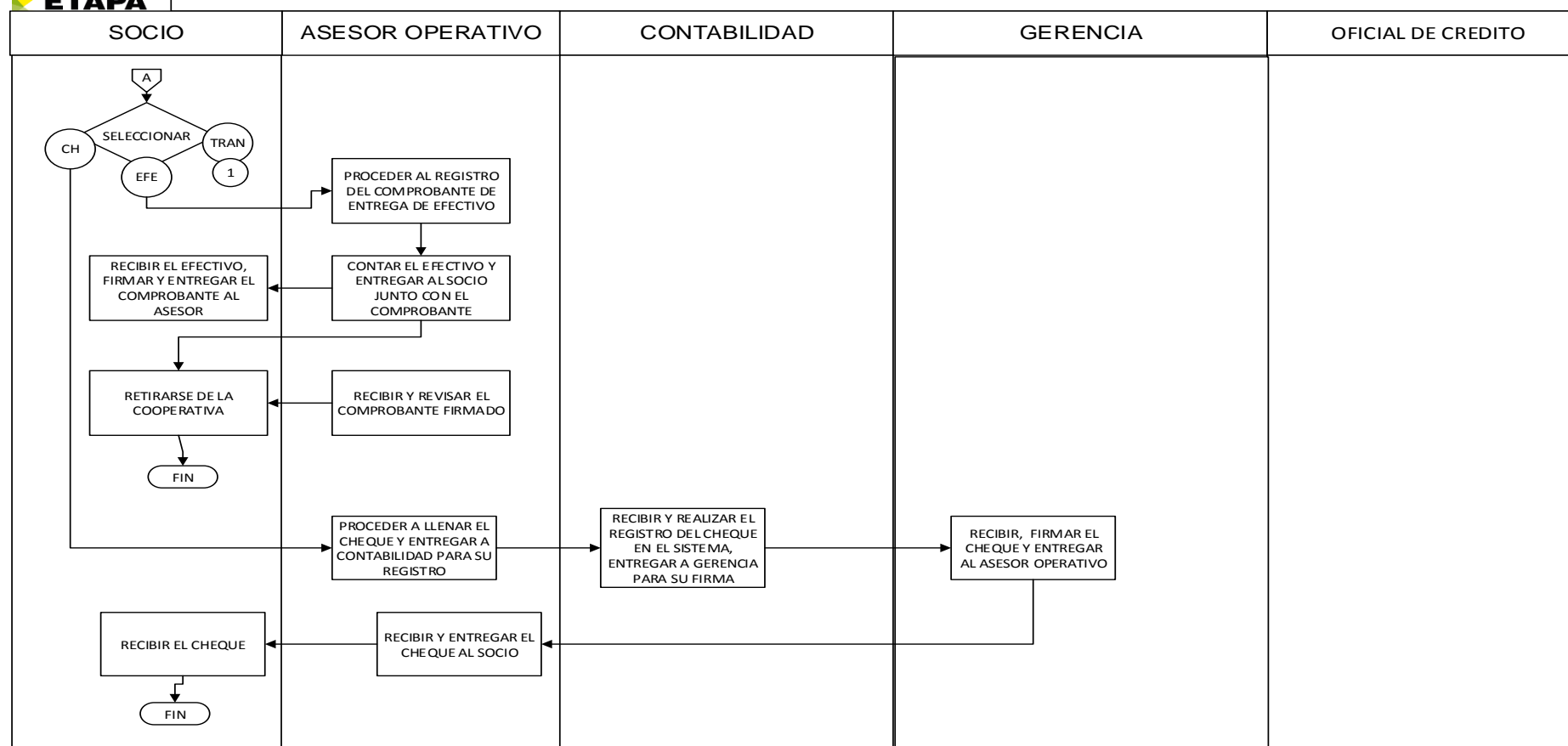
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: RETIRO DE AHORRO PROGRAMADO



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



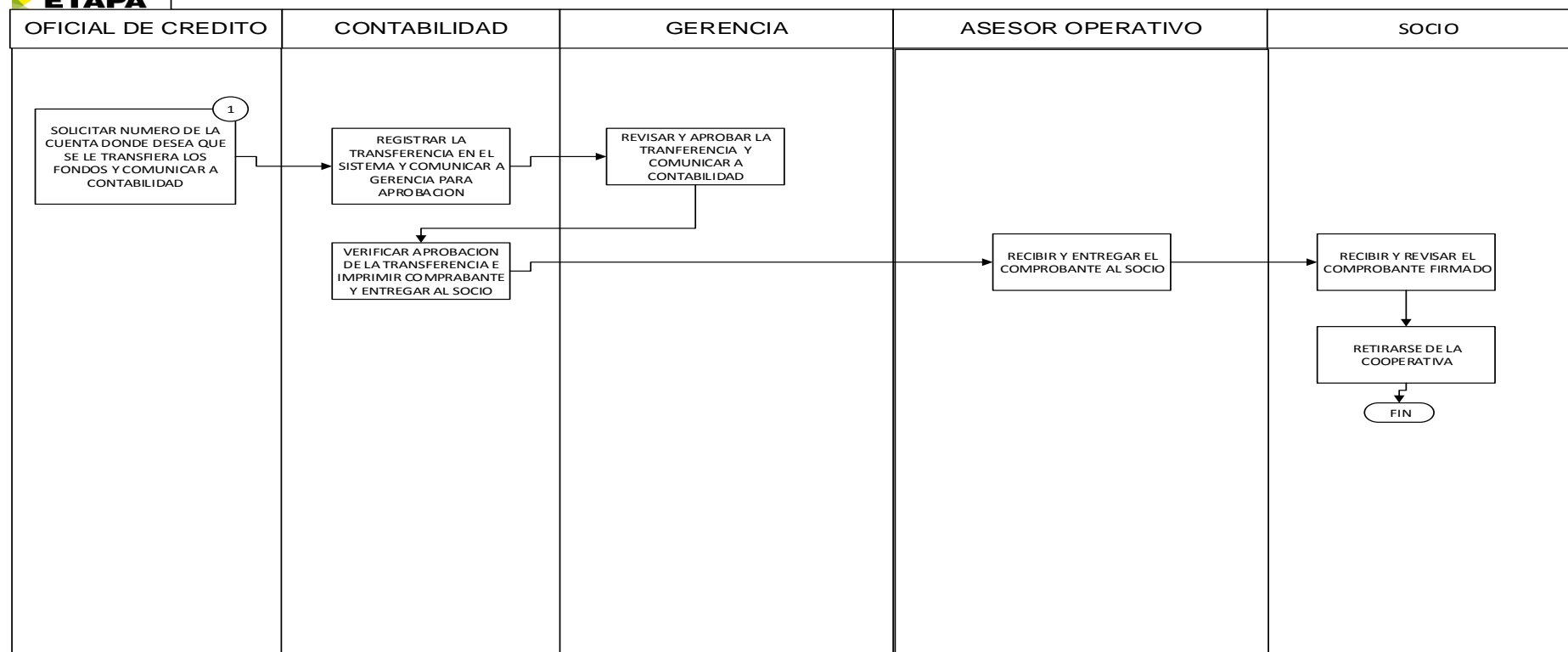
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 3

FLUJOGRAMA: RETIRO DE AHORRO PROGRAMADO




**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**Descripción del Procedimiento: RETIRO ANTICIPADO Y/O  
PRECANCELACION DE AHORRO PROGRAMADO**

|                      |                    | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|---|--------------------|---|------------------|
|   |                    |   | Página: 1        |
| <b><u>PROCEDIMIENTO: RETIRO ANTICIPADO O PRECANCELACION<br/>AHORRO PROGRAMADO SOCIOS ETAPA-EP</u></b> |                    |   |                  |
| <b>Nro.</b>   | <b>RESPONSABLE</b> | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |                  |
| 1   | Socio              | Se acerca a la Cooperativa  |                  |
| 2   | Asesor Operativo   | Recibe al socio   |                  |
| 3   | Socio              | Solicita el retiro de su ahorro programado antes de la fecha de vencimiento establecida.  |                  |
| 4   | Asesor Operativo   | Solicita cedula de identidad para validar información en el sistema   |                  |
| 5   | Socio              | Entrega el documento solicitado   |                  |
| 6   | Asesor Operativo   | Comunica que se podrá realizar el retiro de los fondos ahorrados antes de la fecha de vencimiento con autorización de gerencia y solo se podrán acreditar los intereses ganados a la fecha que realiza el retiro. |                  |
| 7   | Socio              | Confirma que desea retirar sus fondos.  |                  |
| 8   | Asesor Operativo   | Elabora una solicitud de retiro por anticipado de fondos y la remite a gerencia   |                  |
| 9   | Gerencia           | Recibe y revisa la solicitud aprueba la misma y entrega al Asesor Operativo   |                  |
| 10  | Asesor Operativo   | Recibe la solicitud y procede a generar la liquidación de los fondos solicitados.   |                  |
| 11  | Asesor Operativo   | Entrega al socio la liquidación para registrar la firma correspondiente.  |                  |
| 12  | Socio              | Recibe, revisa el documento y registra su firma.  |                  |
| 13  | Asesor Operativo   | Indica al socio que sus fondos pueden ser acreditados mediante entrega de efectivo, cheque o transferencia a la cuenta.   |                  |
| 14  | Socio              | Solicita el pago de sus fondos en efectivo.   |                  |
| 15  | Asesor Operativo   | Procede al registro del comprobante de entrega de efectivo.   |                  |
| 16  | Asesor Operativo   | Cuenta el efectivo y lo entrega al socio junto con el comprobante.  |                  |
| 17  | Socio              | Recibe el efectivo, firma el comprobante y entrega al Asesor Operativo.   |                  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 18 | Asesor Operativo   | Recibe y revisa el comprobante firmado.  |
| 19 | Socio              | Se retira de la cooperativa.   |
| 20 | Socio              | Solicita el pago de sus fondos con cheque.   |
| 21 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.  |
| 22 | Área Contable      | Realiza el registro del cheque en el sistema   |
| 23 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al Asesor Operativo   |
| 24 | Asesor Operativo   | Recibe y entrega el cheque al socio  |
| 25 | Socio              | Recibe el cheque, y se retira de la cooperativa.   |
| 26 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.  |
| 27 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir los fondos.                           |
| 28 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.   |
| 29 | Gerente            | Aprueba la transferencia   |
| 30 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al Asesor Operativo. |
| 31 | Asesor Operativo   | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio.  |
| 32 | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.   |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

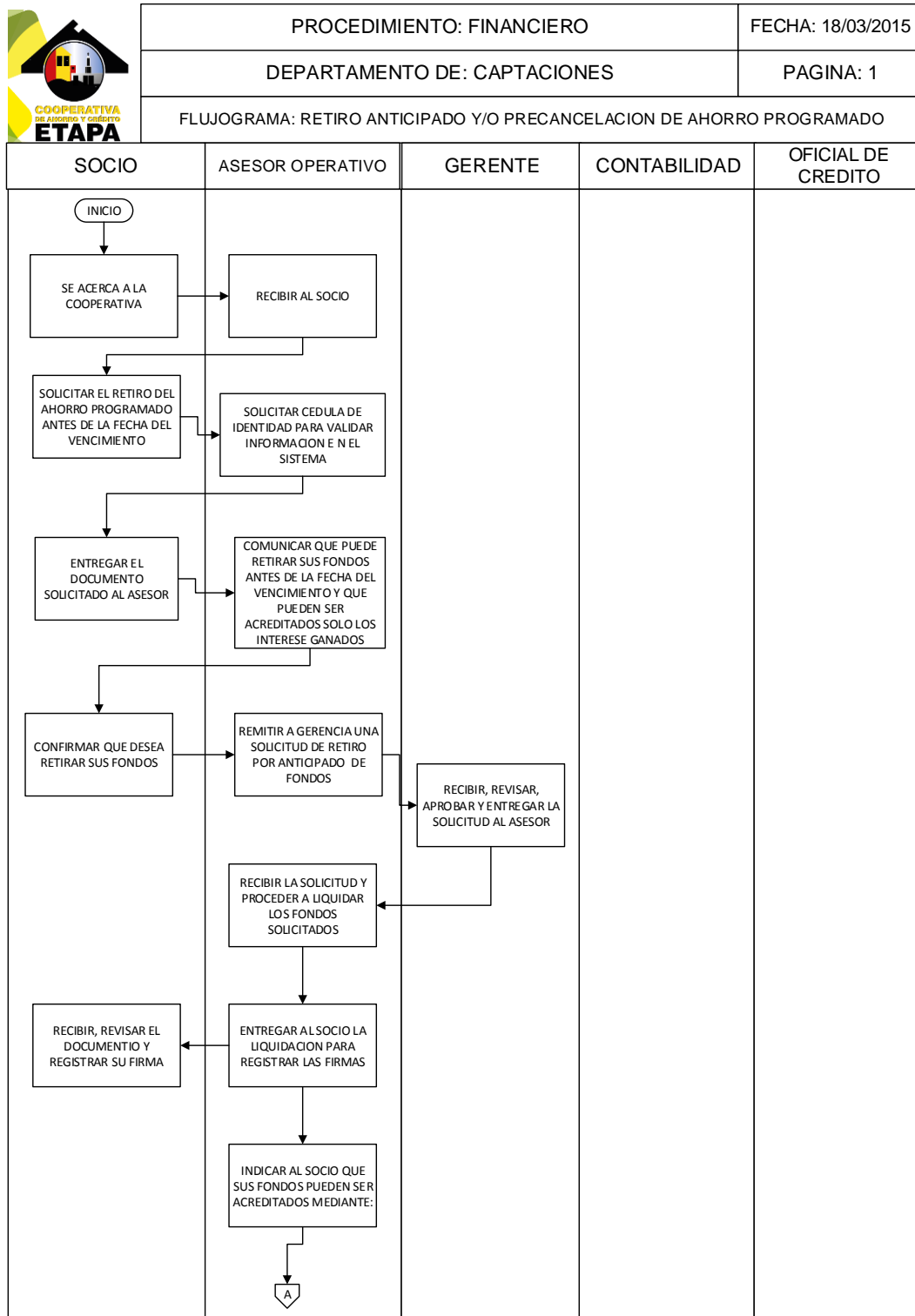
**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: RETIRO Y/O PRECANCELACION DE AHORRO PROGRAMADO



### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO

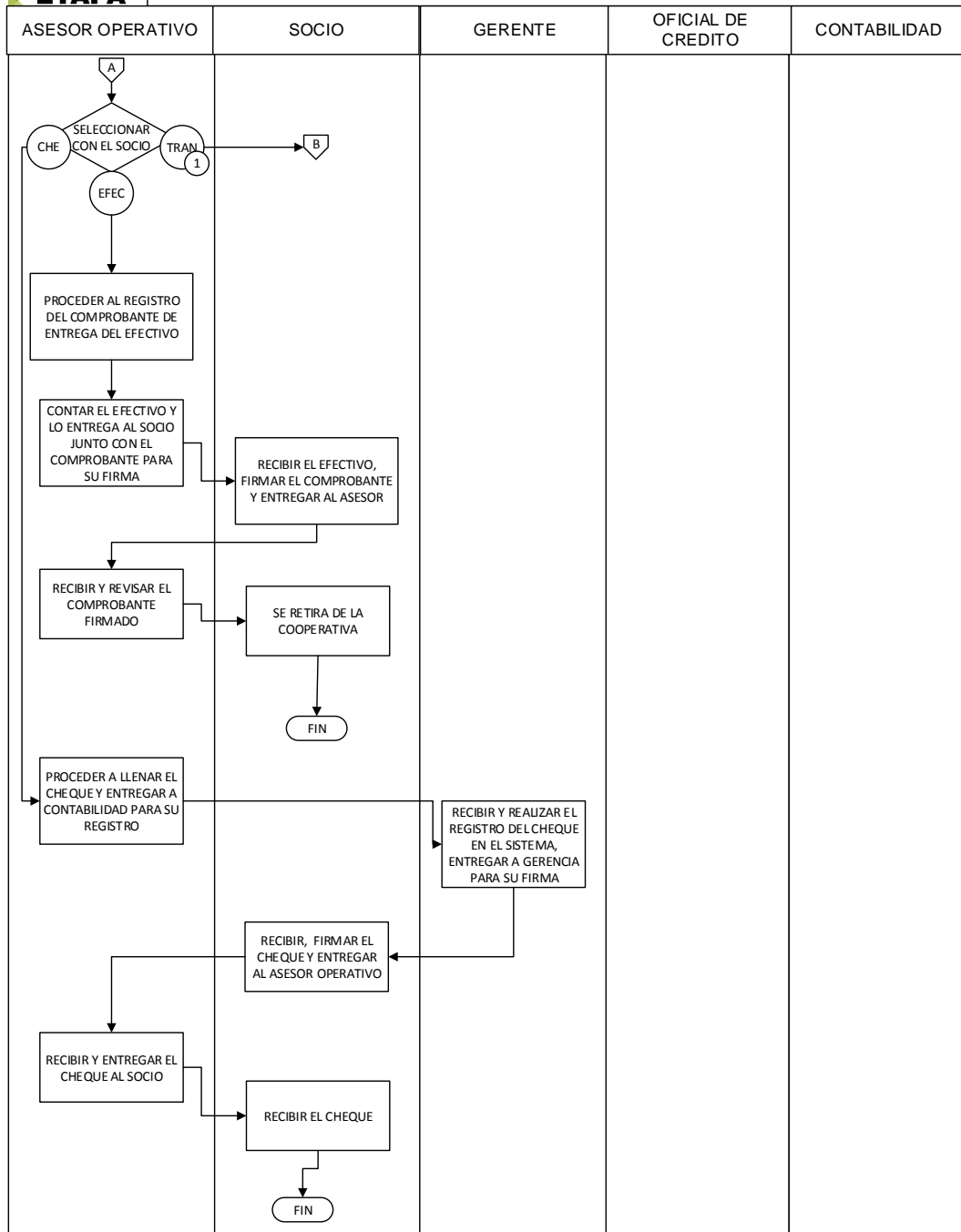




|                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| PROCEDIMIENTO: FINANCIERO | FECHA: 18/03/2015 |
|---------------------------|-------------------|

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES | PAGINA: 2 |
|------------------------------|-----------|

FLUJOGRAMA: RETIRO ANTICIPADO Y/O PRECANCELACION DE AHORRO PROGRAMADO



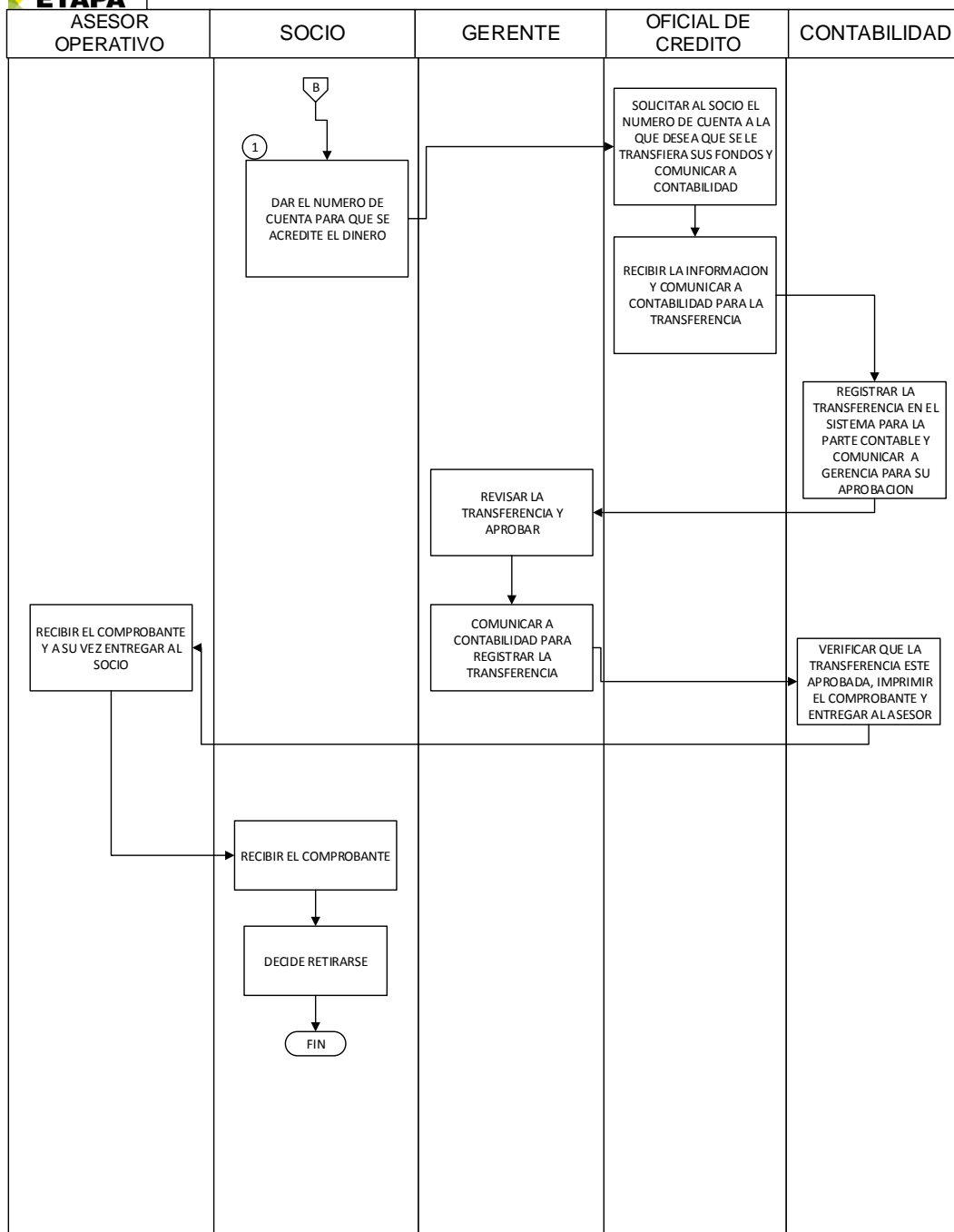
**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO




|   |                   |
|---|-------------------|
| PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS  | FECHA: 18/03/2015 |
| DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES  | PAGINA: 3         |
| FLUJOGRAMA: RETIRO ANTICIPADO Y/O PRECANCELACION DE AHORRO PROGRAMADO |                   |



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez



## Descripción del Procedimiento: CAPTACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO

|                                |                  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS  | Fecha: 18/03/2015 |
|---|------------------|---|-------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: CAPTACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO</b><br><b>POLIZA</b><br><b>TASA DE INTERES: 6% - 7.5%</b> |                  |   |                   |
| Nro.  | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO   |                   |
| 1   | Asesor Operativo | Mediante publicidad invita a los socios a incentivar el ahorro mediante depósitos a plazo fijo y ganando una atractiva tasa anual.  |                   |
| 2   | Socio            | Llega a la Cooperativa.   |                   |
|   | Asesor Operativo | Recibe al socio.  |                   |
| 4   | Asesor Operativo | Indica los beneficios de poseer una póliza a plazo fijo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganar un interés de entre el 6% y 7% anual sobre el monto ahorrado.</li> <li>• Programar su póliza al tiempo que prefiera de manera mensual, trimestral, semestral o anual.</li> </ul>  |                   |
| 5   | Socio            | No se interesa en el producto   |                   |
| 6   | Socio            | Procede a retirarse de la cooperativa.  |                   |
| 7   | Socio            | Se interesa en el producto y decide colocar su ahorro en póliza.  |                   |
| 8   | Asesor Operativo | Solicita identificación para validar información interna.   |                   |
| 9   | Socio            | Entrega el documento de identificación.   |                   |
| 10  | Asesor Operativo | Comunica los requisitos para acceder al producto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El valor de la póliza no debe ser menor a \$500,00 USD.</li> <li>• Copia de cedula y certificado de votación.</li> <li>• Depositar el valor destinado al depósito a plazo fijo en la cuenta de preferencia: banco Pichincha o Cooperativa Jardín Azuayo, y entregar el comprobante de depósito.</li> </ul> |                   |
| 11  | Socio            | Reúne y entrega los requisitos.   |                   |
| 12  | Asesor Operativo | Recibe y revisa que la documentación este completa y correcta.  |                   |

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                  |   |
|----|------------------|---|
| 13 | Asesor Operativo | Comunica que la documentación está incompleta y la entrega al socio.  |
| 14 | Socio            | Socio recibe la documentación y decide no continuar con el proceso.   |
| 15 | Socio            | Recibe la documentación y procede a completarla para entregarla nuevamente.                                       |
| 16 | Socio            | Entrega la nueva documentación.   |
| 17 | Asesor Operativo | Recibe y confirma que este correcta y completa.   |
| 18 | Asesor Operativo | Procede al registro de la póliza correspondiente por el monto y plazo que destina el socio.                       |
| 19 | Asesor Operativo | Imprime la póliza para registrar firmas y sellos correspondientes.  |
| 20 | Asesor Operativo | Entrega a gerencia para registrar firma y sello que respalda validez de documento                                 |
| 21 | Gerencia         | Recibe la póliza, revisa que este bien llenada, procede a firmarla y sellarla para entregarla al Asesor Operativo |
| 22 | Asesor Operativo | Recibe y lo entrega al socio para registrar su firma.   |
| 23 | Socio            | Recibe la póliza registra su firma y se retira de la cooperativa  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martinez



## Flujograma: CAPTACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO



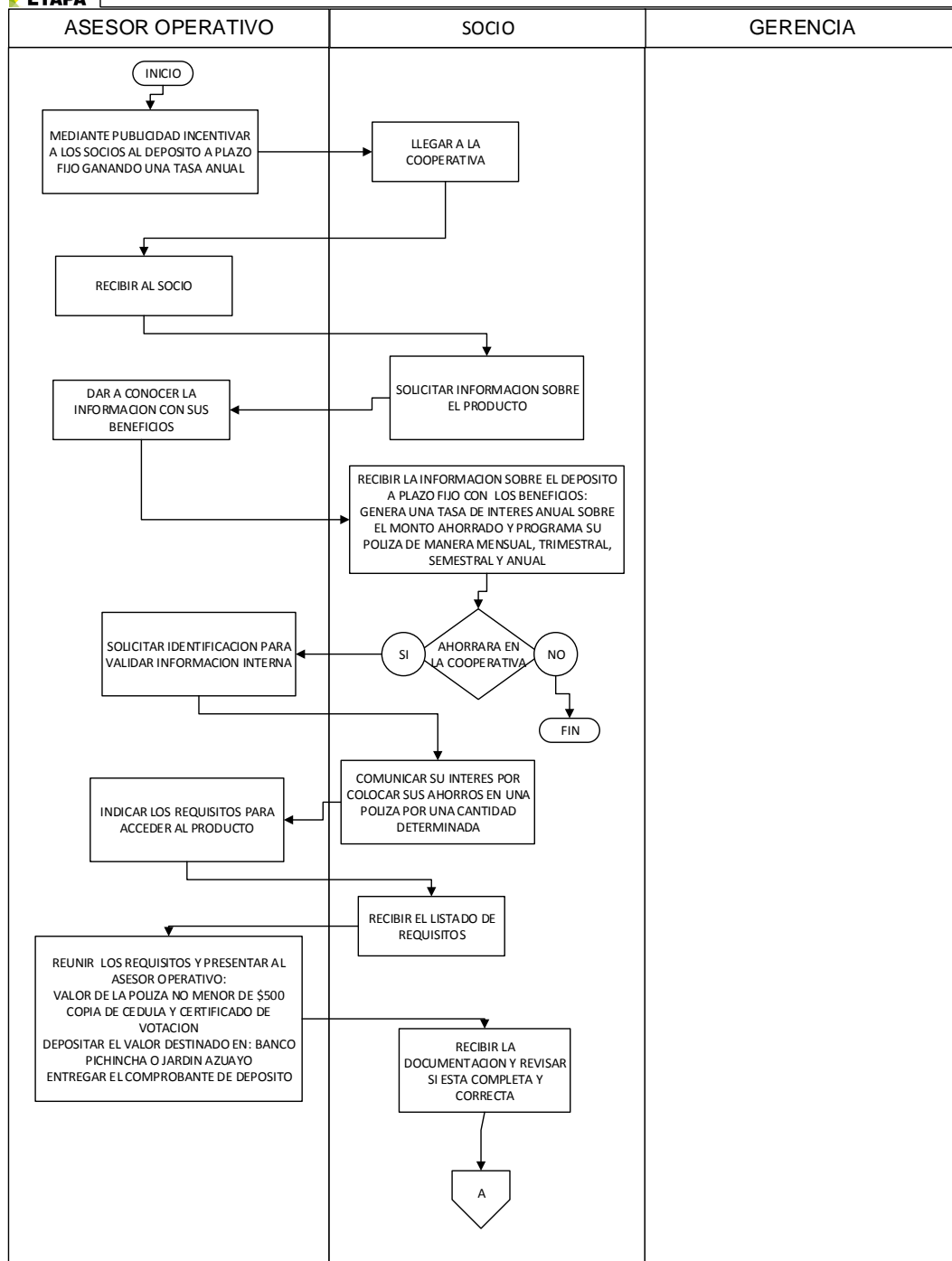
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 1

### FLUJOGRAMA: DEPOSITOS A PLAZO FIJO



#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



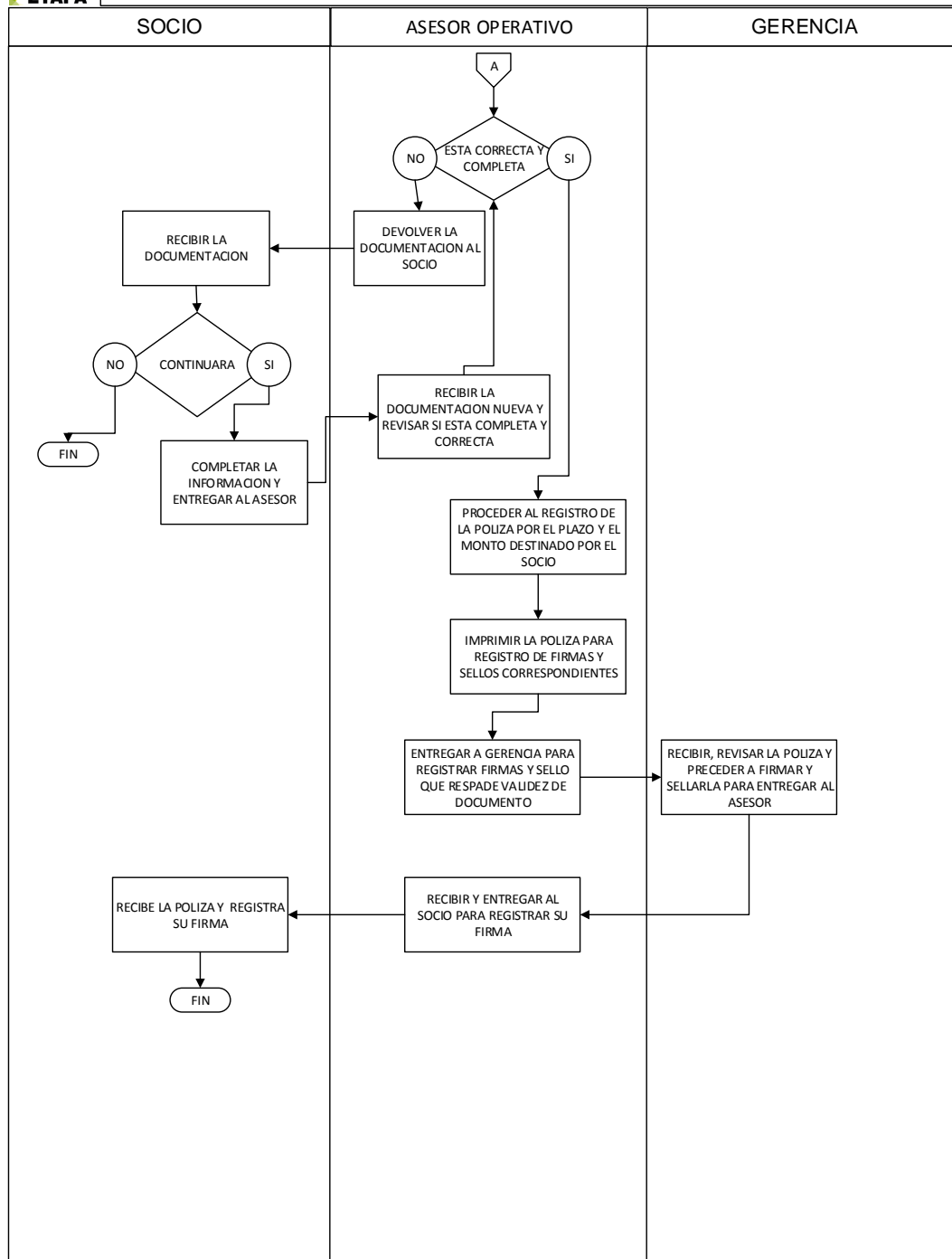
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: DEPOSITOS A PLAZO FIJO



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez


AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Descripción del Procedimiento: RENOVACION Y/O CANCELACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO

|           |                  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|--|------------------|---|------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACION Y/O CANCELACION DE DEPOSITO A PLAZO FIJO</b><br><b>POLIZA</b> |                  |   |                  |
| Nro.   | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO   |                  |
| 1  | Asesor Operativo | Comunica con anticipación vía telefónica a los socios que mantienen depósitos a plazo fijo (pólizas) que dichos depósitos están a punto de vencer. Solicita se acerquen a la cooperativa para efectuar el trámite respectivo. |                  |
| 2  | Socio            | Se acerca a la cooperativa para iniciar el respectivo trámite   |                  |
| 3  | Asesor Operativo | Recibe al socio, solicita cedula de identidad y la póliza actual para validar información en el sistema.  |                  |
| 4  | Socio            | Entrega el documento solicitado   |                  |
| 5  | Asesor Operativo | Valida información, e indica al socio si desea que sea cancelada la póliza o de lo contrario renovada para un nuevo periodo   |                  |
|  | Socio            | Decide la cancelación de su póliza  |                  |
| 6  | Asesor Operativo | Procede a generar la liquidación correspondiente por el valor de la póliza con sus respectivos intereses.   |                  |
| 7  | Asesor Operativo | Imprime el documento y lo entrega a Gerencia para la autorización respectiva.   |                  |
| 8  | Gerencia         | Recibe y revisa el documento, autorizando la liquidación.   |                  |
| 9  | Gerencia         | Entrega el documento al Asesor Operativo.   |                  |
| 10   | Asesor Operativo | Recibe el documento y lo entrega al socio para registrar la firma correspondiente.  |                  |
| 11   | Socio            | Recibe, revisa el documento y registra su firma.  |                  |
| 12   | Asesor Operativo | Indica al socio que sus fondos pueden ser acreditados mediante entrega de efectivo, cheque o transferencia a la cuenta.   |                  |
| 13   | Socio            | Solicita el pago de sus fondos en efectivo.   |                  |
| 14   | Asesor Operativo | Procede al registro del comprobante de entrega de efectivo.   |                  |

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 15 | Asesor Operativo   | Cuenta el efectivo y lo entrega al socio junto con el comprobante.                                 |
| 16 | Socio              | Recibe el efectivo, firma el comprobante y entrega al Asesor Operativo.                            |
| 17 | Asesor Operativo   | Recibe y revisa el comprobante firmado.  |
| 18 | Socio              | Se retira de la cooperativa.   |
| 19 | Socio              | Solicita el pago de sus fondos con cheque.   |
| 20 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.  |
| 21 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema   |
| 22 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al Asesor Operativo   |
| 23 | Asesor Operativo   | Recibe y entrega el cheque al socio  |
| 24 | Socio              | Recibe el cheque, y se retira de la cooperativa.   |
| 25 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.  |
| 26 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir los fondos.                           |
| 27 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.   |
| 28 | Gerente            | Aprueba la transferencia   |
| 29 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al Asesor Operativo. |
| 30 | Asesor Operativo   | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio.  |
| 31 | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.   |
| 32 | Socio              | Decide renovar la póliza para un nuevo periodo.  |
| 33 | Asesor Operativo   | Procede al registro de la nueva póliza correspondiente por el monto y plazo que destina el socio.  |
| 34 | Asesor Operativo   | Imprime la nueva póliza para registrar firmas y sellos correspondientes.                           |
| 35 | Asesor Operativo   | Entrega a gerencia para registrar firma y sello que respalda validez de documento                  |
| 36 | Gerencia           | Recibe la nueva póliza, firma y sella y la entrega al Asesor Operativo                             |
| 37 | Asesor Operativo   | Recibe y lo entrega al socio para registrar su firma.  |
| 38 | Socio              | Recibe la póliza registra su firma y se retira de la cooperativa                                   |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

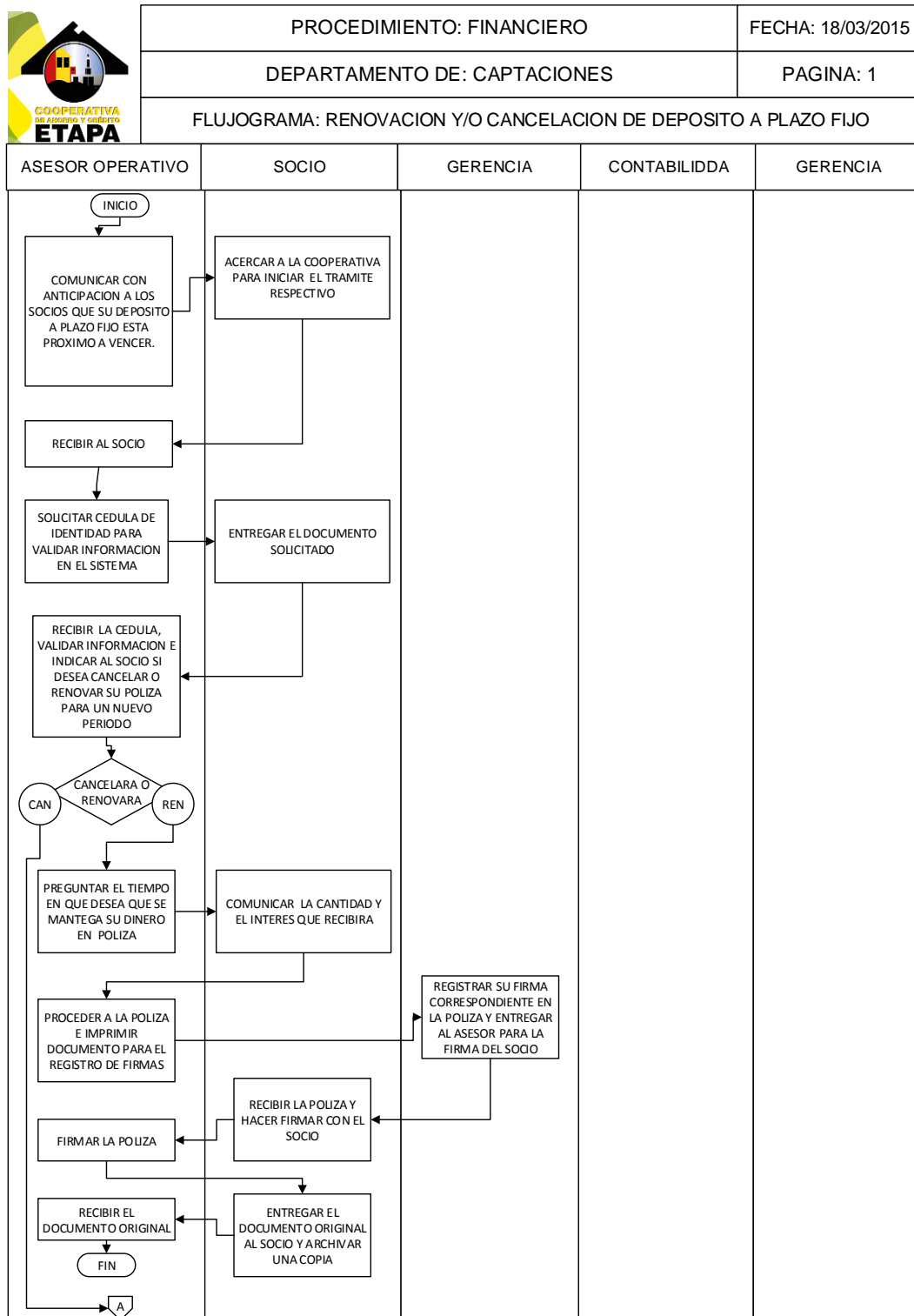
ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





## Flujograma: RENOVACION Y/O CANCELACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO.



### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



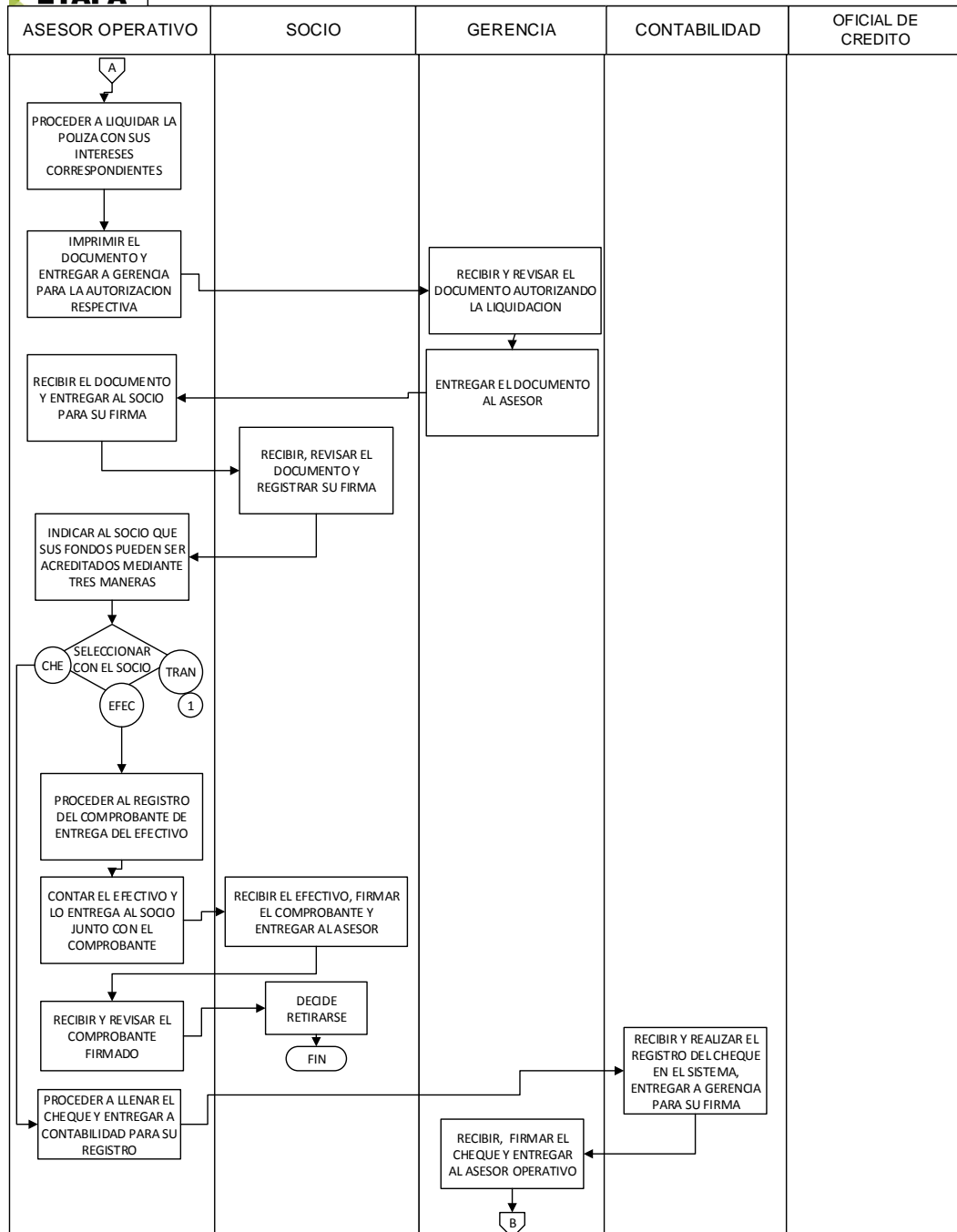
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: RENOVACION Y/O CANCELACION DE DEPOSITO A PLAZO FIJO





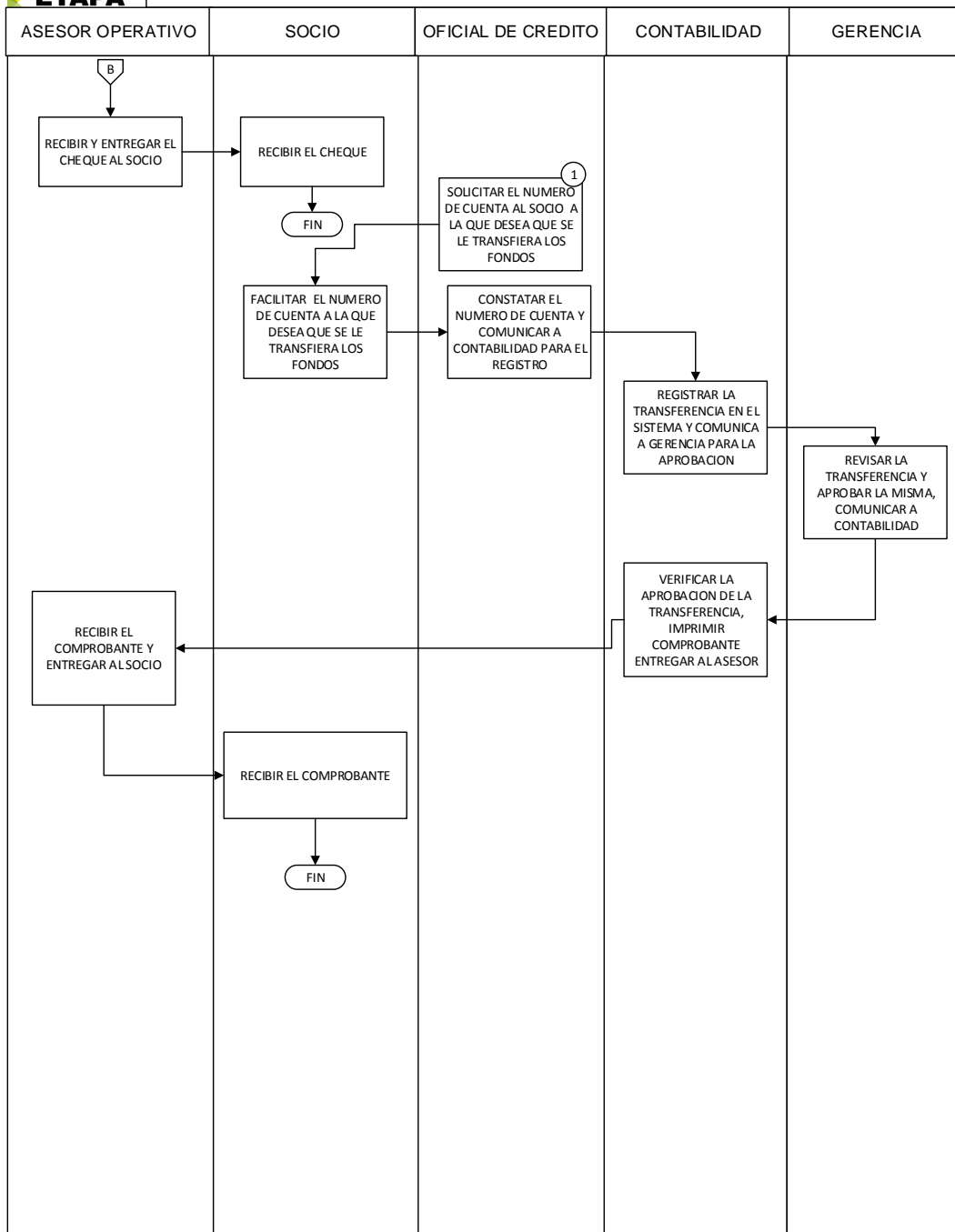
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 3

FLUJOGRAMA: RENOVACION Y/O CANCELACION DE DEPOSITO A PLAZO FIJO



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez


AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Descripción del Procedimiento: **PRECANCELACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO**

|  |                  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS   | Fecha:18/03/2015 |
|---|------------------|--|------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: PRECANCELACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO</b>                    |                  |  |                  |
| <b>POLIZA</b>   |                  |  |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE      | PROCEDIMIENTO  |                  |
| 1   | Socio            | Se acerca a la Cooperativa   |                  |
| 2   | Asesor Operativo | Recibe al socio  |                  |
| 3   | Socio            | Solicita el pre cancelación de la póliza que mantiene en la cooperativa.   |                  |
| 4   | Asesor Operativo | Solicita cedula de identidad y póliza para validar información en el sistema   |                  |
| 5   | Socio            | Entrega los documentos solicitado  |                  |
| 6   | Asesor Operativo | Comunica que se podrá realizar el retiro de los fondos establecidos en póliza antes de la fecha de vencimiento con autorización de gerencia y solo se podrán acreditar los intereses ganados a la fecha que realiza el retiro. |                  |
| 7   | Socio            | Confirma que desea retirar sus fondos.   |                  |
| 8   | Asesor Operativo | Elabora una solicitud pre cancelación de póliza  |                  |
| 9   | Gerencia         | Recibe y revisa la solicitud aprueba la misma y entrega al Asesor Operativo  |                  |
| 10  | Asesor Operativo | Recibe la solicitud y procede a generar la liquidación de los fondos solicitados.  |                  |
| 11  | Asesor Operativo | Entrega al socio la liquidación para registrar la firma correspondiente.   |                  |
| 12  | Socio            | Recibe, revisa el documento y registra su firma.   |                  |
| 13  | Asesor Operativo | Indica al socio que sus fondos pueden ser acreditados mediante entrega de efectivo, cheque o transferencia a la cuenta.  |                  |
| 14  | Socio            | Solicita el pago de sus fondos en efectivo.  |                  |
| 15  | Asesor Operativo | Procede al registro del comprobante de entrega de efectivo.  |                  |
| 16  | Asesor Operativo | Cuenta el efectivo y lo entrega al socio junto con el comprobante.   |                  |
| 17  | Socio            | Recibe el efectivo, firma el comprobante y entrega al Asesor Operativo.  |                  |
| 18  | Asesor Operativo | Recibe y revisa el comprobante firmado.  |                  |

**AUTORAS:**

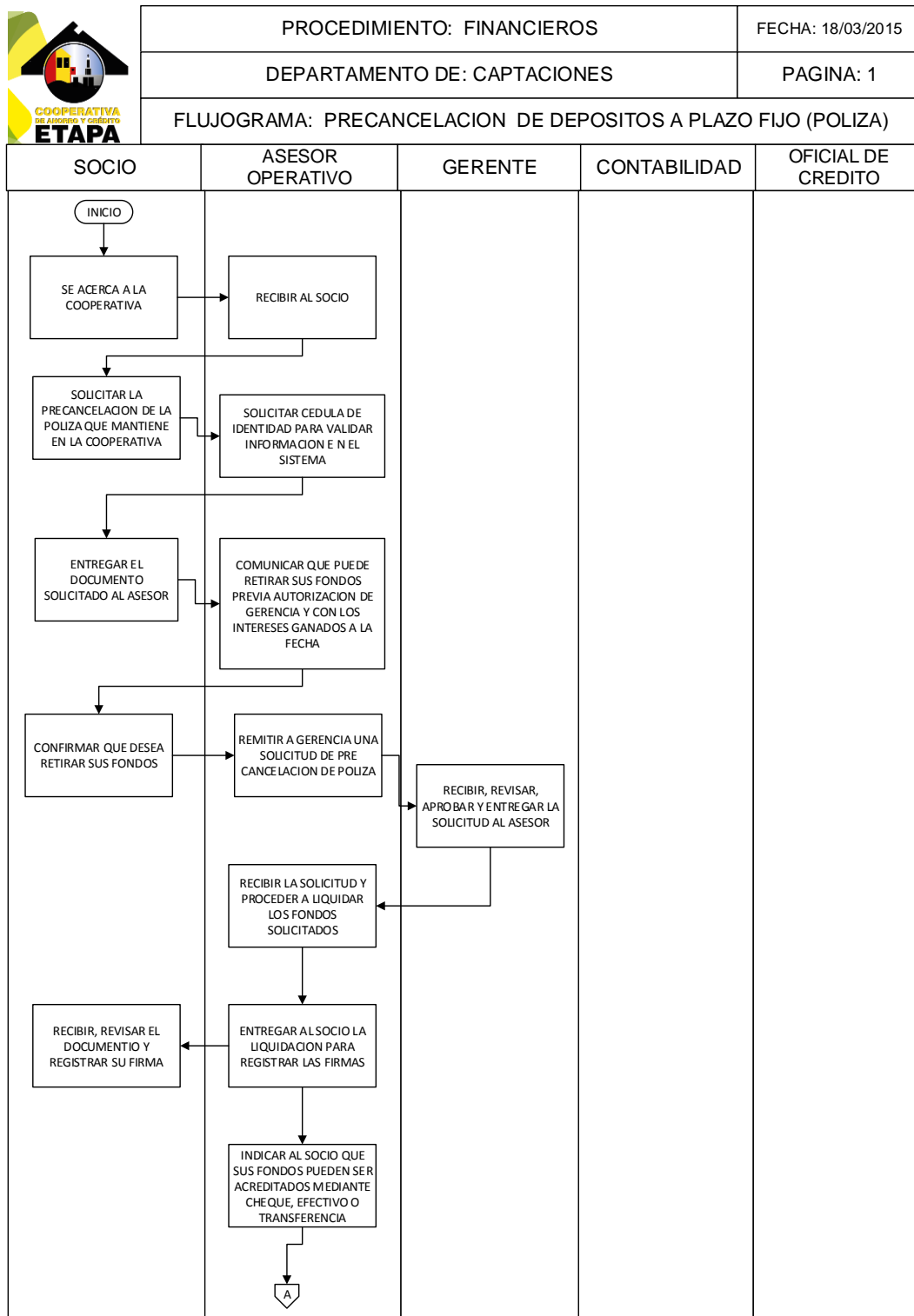
ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 19 | Socio              | Se retira de la cooperativa.   |
| 20 | Socio              | Solicita el pago de sus fondos con cheque.   |
| 21 | Asesor Operativo   | Procede a llenar el cheque.  |
| 22 | Contabilidad       | Realiza el registro del cheque en el sistema   |
| 23 | Gerente            | Firma el cheque y lo entrega al Asesor Operativo   |
| 24 | Asesor Operativo   | Recibe y entrega el cheque al socio  |
| 25 | Socio              | Recibe el cheque, y se retira de la cooperativa.   |
| 26 | Socio              | Solicita el desembolso vía transferencia interbancaria.  |
| 27 | Oficial de Crédito | Solicita el número de la cuenta a la que se desea transferir los fondos.                           |
| 28 | Contabilidad       | Registra la transferencia en el sistema.   |
| 29 | Gerente            | Aprueba la transferencia   |
| 30 | Contabilidad       | Verifica que la transferencia este aprobada e imprime comprobante; lo entrega al Asesor Operativo. |
| 31 | Asesor Operativo   | Recibe el comprobante y a su vez le entrega al socio.  |
| 32 | Socio              | Recibe el comprobante y se retira de la cooperativa.   |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**Flujograma: PRECANCELACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO.****AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



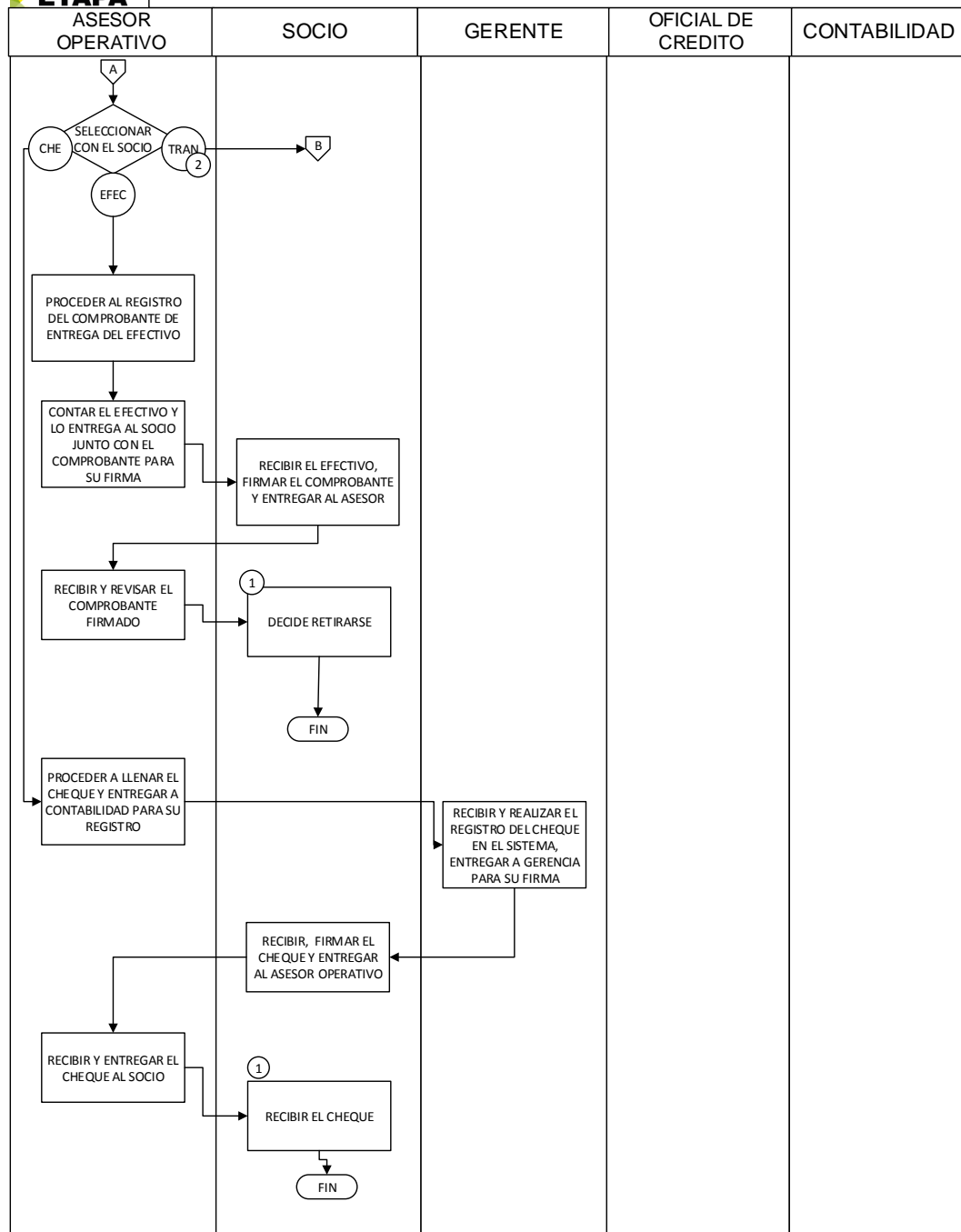
PROCEDIMIENTO: FINANCIEROS

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 2

FLUJOGRAMA: PRECANCELACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO (POLIZA)



**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



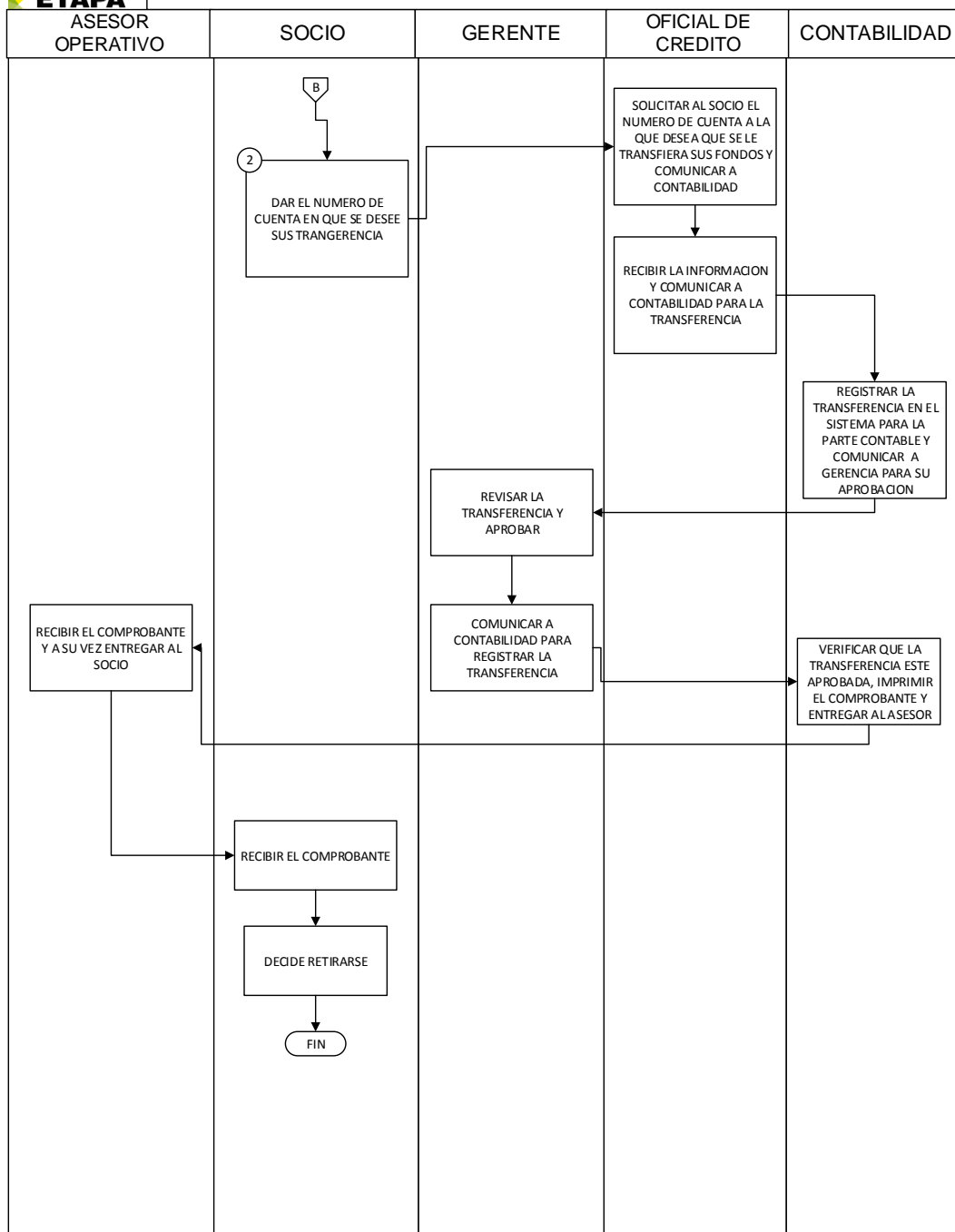
PROCEDIMIENTO: FINANCIERO

FECHA: 18/03/2015

DEPARTAMENTO DE: CAPTACIONES

PAGINA: 3

FLUJOGRAMA: PRECANCELACION DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO (POLIZA)



Elaborado por: Alexandra Jimbo y Karla Martínez

AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





### 3.11 LAVADO DE ACTIVOS

#### Introducción

Es uno de los flagelos contra la sociedad, por sus nefastos efectos en la economía, que existe en la sociedad y en el país, afectando gravemente a la ciudadanía.

La cooperativa tiene que tratar sus precauciones hacia el conocimiento de sus socios/clientes y de sus actividades a desarrollar, cuando ellas no sean concordantes.

El riesgo que nos lleva las operaciones ilícitas de lavado de activos para la Cooperativa nos ve obligados a realizar un manual de procedimientos, para minimizar el mismo y así evitar en el blanco perfecto para este tipo de operaciones.

#### Antecedentes

En la actualidad es un delito de falsificación, enriquecimiento ilícito, narcotráfico, evasión de impuestos, etc., lo que nos da a conocer el crecimiento considerable que tiene con el pasar del tiempo, debido a que la Cooperativa no tiene ningún control y conocimiento sobre este tema.

#### Definición:

Es el mecanismo a través del cual se oculta o disimula la naturaleza, el verdadero origen, ubicación, propiedad o control de los activos provenientes de actividades ilegales, tanto en moneda nacional como extranjera, para introducirlos como legítimos dentro del sistema económico de un país.

#### Finalidad:

Prevenir, detectar oportunamente, sancionar y erradicar el lavado de activos el financiamiento de delitos en sus diferentes modalidades:

#### Objetivos:

- a) Detectar la propiedad, posesión, utilización, oferta, venta, corretaje, comercio interno o externo, transferencia gratuita u onerosa, conversión y tráfico de activos, que fueren resultado o producto de delitos, o constituyan instrumentos de ellos, para la aplicación de las sanciones correspondientes;
- b) Detectar la asociación para ejecutar cualesquiera de las actividades mencionadas en el literal anterior, o su tentativa; la organización de sociedades o empresas que tengan ese propósito; y, la gestión,

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



financiamiento o asistencia técnica encaminados a hacerlas posibles, para la aplicación de las sanciones correspondientes;

c) Decomisar, en beneficio del Estado, los activos de origen ilícito; y,

d) Realizar las acciones y gestiones necesarias para recuperar los activos que sean producto de los delitos mencionados en esta Ley, que fueren cometidas en territorio ecuatoriano y que se encuentren en el exterior.

*“Art. 9 La Unidad de Análisis Financiero es el órgano operativo del Consejo Nacional Contra el Lavado de Activos, conformado por la Dirección General, Subdirección y los departamentos técnicos especializados, cuyas funciones y atribuciones estarán determinadas en el Estatuto Orgánico por Procesos de la Unidad de Análisis Financiero.”<sup>20</sup>*

La persona que está a cargo de la UAF es la Directora o Director General quien tiene la representación legal, judicial, extrajudicial del Consejo Nacional además tiene que ser ecuatoriano (a), título de tercer nivel, y tener experiencia en materias a fines.

### **Deberes y Obligaciones en el Sistema Financiero:**

Art: 3 <sup>21</sup>

Requerir y registrar mediante medios fehacientes, fidedignos y confiables, la identidad, ocupación, estado civil y domicilios, habitacional u ocupacional de sus clientes permanentes u ocasionales. En el caso de personas jurídicas, el registro incluirá la certificación de existencia legal y capacidad para operar, nómina de socios o accionistas, montos de las acciones o participaciones, objeto social y representación.

Mantener cuentas y operaciones en forma nominativa en consecuencia, no podrán abrir o mantener cuentas o inversiones cifradas, de carácter anónimo ni autorizar o realizar transacciones u operaciones que no tengan carácter nominativo, salvo las expresamente autorizadas por la ley,

Registrar las operaciones y las transacciones en efectivo cuya cuenta sea igual o superior a diez o superior a diez mil dólares americanos, o múltiples en efectivo que, en conjunto, sean iguales o superiores a dicho valor cuando sean realizadas en beneficio de una misma persona y dentro de un periodo de 30 días.

---

<sup>20</sup> [www.uaf.gob.ec](http://www.uaf.gob.ec)

<sup>21</sup> [www.uaf.gob.ec](http://www.uaf.gob.ec), Art 3.



Reportar a la UAF, dentro de un plazo no mayor a 48 horas, las operaciones a las que se refiere el literal precedente. Este plazo se contará a partir de la fecha en que se verifique la mencionada operación o transacción; y

Reportar periódica y sistemáticamente a la UAF, bajo responsabilidad e institucional acerca de la existencia o no de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas de las que tengan conocimiento. Este deber se realizara dentro de los 15 días posteriores al cierre mensual de cada entidad.

### **Características**

- ✓ Es considerado delito económico y financiero, que manejan cuantiosas sumas de dinero que le dan una posición económica y social privilegiada.
- ✓ Conjunto de operaciones complejas, con características, frecuentes o volúmenes que salen de los parámetros habituales o se realizan sin un sentido económico.
- ✓ Trasciende a dimensiones internacionales, ya que cuenta con un avanzado desarrollo tecnológico de canales financieros a nivel mundial.

### **Etapas:**

- ✓ Colocación
- ✓ Estratificación
- ✓ Integración

**Colocación.-** Se utiliza en negocios financieros e instituciones financieras, tanto bancarias como no bancarias, podemos decir que la mayor parte de actividades delictivas desean obtener sus ganancias en dinero en efectivo, o también mediante el narcotráfico, los que obtiene dinero con facilidad con el tiempo se les presentan problemas tratando de transformar en activos fáciles de manejar, efectuando depósitos bancarios.

El objetivo es separar o diferenciar el dinero que se invierte en la actividad ilícita y mantener el anonimato del verdadero depositante.

**Estratificación.-** Una vez que el dinero se coloca, se realizan diversas operaciones, tanto nacional como internacional, para dificultar la verificación contable del mismo.

El objetivo es cortar la cadena de evidencias ante investigaciones sobre el origen del dinero.

### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Estas cantidades de dinero son giradas en forma electrónica a cuentas anónimas a otros países pero en secreto bancario, o en su defecto firmas fantasmas ubicadas en varias partes del mundo, en los procesos de transferencia el dinero ilícito se mezcla con los bancos a diario, lo cual es favorable para ocultar del origen ilegal.

### **Integración:**

En esta etapa el dinero es incorporado formalmente al circuito económico legal, proveniente de ahorristas, de inversiones comunes, de capital extranjero, etc., sin despertar sospechas algunas.

Aquí podemos crear organizaciones que presten servicios entre sí, para generar falsas ganancias por intereses, o invertir en inmuebles que sirvan como garantías de préstamos que son invertidas en negocios con una supuesta rentabilidad.

Se ha estabilizado una cadena para legitimar el dinero ilegal, el medio más utilizado son la inversión en cadenas hoteleras, supermercados, y la participación en el capital social de empresas, compra de inmuebles, etc.

22

### **Sujetos del Delito:**

#### **➤ Sujeto Agente**

Puede ser cualquier persona hombre o mujer, socio, entidades de crédito, personas jurídicas empresariales, hombres de confianza de los narco capitalistas que se dediquen al lavado de dinero proveniente al ilícito de drogas o de otros negocios aparentes lícitos

#### **➤ Sujeto Pasivo**

Son las sociedades y el Estado que dirige la actividad económica del país.

### **El Delito de Lavado de Activos:**

Quien comete este delito puede ser en forma directa o indirecta:

- ✓ Tenga, adquiera, transfiera, posea, administre, utilice, mantenga, resguarde, entregue, transporte, convierta o se beneficie de cualquier, manera, de activos de origen ilícito,
- ✓ Oculte, disimule o impida la determinación real de la naturaleza, origen, procedencia o vinculación de activos de origen ilícito,

---

<sup>22</sup> [hablandodenegocios.blogspot.com/2009/11/etapas-en-el-proceso-de-lavado-de.html](http://hablandodenegocios.blogspot.com/2009/11/etapas-en-el-proceso-de-lavado-de.html)



- ✓ Preste su nombre o el de la sociedad o empresa de la que sea socio o accionista para la comisión de los delitos tipificados en la ley,
- ✓ Organice, gestione, asesore, participe o financie la comisión de delitos tipificados en la ley,
- ✓ Realice por sí mismo o por medio de terceros, operaciones y transacciones financieras o económicas, con el objetivo de dar apariencia de licitud a actividades de lavado de activos y,
- ✓ Ingreso y egreso de dinero de procedencia ilícita por los distritos aduaneros del país.

#### **Penas por el delito de Lavado de Activos:**

- ✓ Prisión de uno a cinco años
- ✓ Reclusión menor ordinaria de tres a seis años
- ✓ Reclusión menor ordinaria de seis a nueve años
- ✓ Multa equivalente al duplo del monto de los activos objeto del delito
- ✓ Comiso especial
- ✓ Extinción de la persona jurídica

#### **Sanciones por contravenciones en el Lavado de Activos:**

- ✓ Multa de cinco a mil veinte mil dólares a las instituciones del sistema financiero y de seguros que incumplan las obligaciones determinadas en el Art. 3 de la ley para reprimir el lavado de activos
- ✓ Suspensión temporal del permiso para operar
- ✓ Cancelación del certificado de autorización (por reiteración de la falta dentro de los 12 meses siguientes)<sup>23</sup>

#### **Art. 93**

#### **Prevención de Lavado de Activos:**

Las cooperativas de ahorro y crédito implementaran mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente. Los informes anuales de auditoria, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas. Las

---

<sup>23</sup> Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario: ART 93

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligados a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

### **Instituciones utilizadas para el Lavado de Activos:**

- ✓ Bancos o instituciones financieras, incluye las cooperativas
- ✓ Casa de cambio
- ✓ Prestamistas
- ✓ Compañías de transferencias
- ✓ Casinos
- ✓ Compañías inmobiliarias
- ✓ Mercado de valores
- ✓ Operadores de metales preciosos
- ✓ Compañías de seguros
- ✓ Loterías
- ✓ Empresas de venta de artículos de alto valor

### **Clases de dinero negro:<sup>24</sup>**

**Dinero negro en sentido estricto:** Es aquél que procede de actividades ilegales (robo, malversación de fondos, tráfico de drogas, tráfico de armas, prostitución, contrabando, etc. No puede ser declarado a la hacienda pública supondría una confesión del delito en cuestión.

**Dinero negro en sentido amplio.** Es todo dinero que no haya sido declarado, sea cual sea el motivo. El caso más frecuente es la evasión de impuestos.

Entre los riesgos que involucra el lavado de activos destacan los:

- Sociales
- Económicos
- Financieros

### **Estructura**

#### **4. Título del Procedimiento**

#### **Lavado de Activos:**

- a. Fecha de Emisión
- b. Página
- c. Contenido

---

<sup>24</sup> <http://www.uaf.cl/lavado>



Objetivo - Alcance - Responsables - Normativa - Manual de Funciones- Descripción del Procedimiento- Flujograma

## **Contenido**

### **Objetivo:**

Es establecer políticas y procedimientos para prevenir y controlar que la Bolsa de Valores no sea utilizada o involucrada, o sirva de medio, para la realización de operaciones o transacciones que faciliten el lavado de activos.

### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Impedir que la institución participe en el lavado de activos
- ✓ Establecer una herramienta para consultar y que rija una conducta profesional, diligente y oportuna en la prevención de los activos, en los funcionarios, empleados, etc.
- ✓ Promover la confianza de lo depositado en la casa de valores.
- ✓ Determinar claramente las funciones con todas sus responsabilidades que deben cumplir los funcionarios.

### **Alcance:**

Están todos los funcionarios de la institución, cuyo trabajo será realizarlo de la mejor manera para lograrlo con mayor eficiencia.

### **Responsables:**

Serán responsables los siguientes:

- ✓ Oficial de Crédito
- ✓ Oficial de Cumplimiento
- ✓ UAF
- ✓ Consejo Administrativo

### **Normativa**

- a. El integrante que interviene en este proceso tienen la obligación de actuar en base a lo que determine el Estatutos, y demás Reglamentos de la entidad.
- b. La Gerente debe ejecutar sus actividades de una manera ética y responsable.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- c. La encargada de este procedimiento debe realizar un adecuado análisis, para que no se dé el lavado de activos en la institución, y siempre estar conocimiento del tema.

### **Manual de Funciones.**


Establecer normas y directrices para el funcionamiento de los responsables con el cumplimiento obligatorio de los funcionarios, empleados de la institución, en relación con la prevención y control de lavado de activos, de forma que su cumplimiento pueda ser objeto de evolución.

Aplicar políticas resaltando la necesidad de evitar los riesgos que se puedan dar.

Advertir los casos penales y civiles que se puedan dar en caso del incumplimiento a la Ley establecida, detectando operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas para reportarla en la Unidad de Análisis Financiero.





|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|   |  | MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-<br>FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y<br>CREDITO ETAPA |  |
| OFICIAL DE CUMPLIMIENTO  |  | CODIGO   |  |
| Área: Financiera   |  |  |  |
| <b>Misión:</b><br>Proponer al Consejo de Administración políticas generales para la<br>prevención de lavado de activos y velar por su cumplimiento.  |  |  |  |
| <b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Recibir, analizar y pronunciarse sobre cada uno de los puntos que<br/>contenga el informe mensual presentado por el oficial de<br/>cumplimiento, dejando expresa constancia en la respectiva acta;</li><li>✓ Recibir y analizar los informes sobre operaciones o transacciones<br/>económicas inusuales e injustificadas, reportadas por el Oficial de<br/>cumplimiento, si fuere del caso, trasladarlos en forma inmediata a<br/>conocimiento de la Unidad de Análisis Financiero (UAF);</li><li>✓ Imponer sanciones por el cumplimiento de los procesos de<br/>prevención de lavado de activos, previo el proceso administrativo<br/>correspondiente;</li><li>✓ Emitir recomendaciones al Oficial de Cumplimiento sobre las<br/>políticas de prevención de lavado de activos y efectuar el<br/>seguimiento a las mismas;</li><li>✓ Proponer al Consejo de administración políticas generales para la<br/>prevención de lavado de activos;</li><li>✓ Someter a aprobación del Consejo de Administración, el manual de<br/>control interno sobre prevención de lavado de activos y sus<br/>actualizaciones;</li><li>✓ Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Oficial de<br/>Cumplimiento;</li></ul> |  |  |  |


**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|  |   |        |
|--|---|--------|
|   | MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ETAPA" |        |
| UNIDAD ANALISIS FINANCIERO   |   | CODIGO |
| Área: Financiera   |   |        |
| <b>Misión:</b><br>Liderar la lucha coordinada contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, mediante la formulación de políticas y generación de reportes de análisis financiero confiables, reservados y oportunos, para contribuir al fortalecimiento y transparencia del sistema económico social sostenible y a construir un Estado democrático para el Buen Vivir.  |   |        |
| <b>RESPONSABILIDADES Y ATRIBUCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dirigir las operaciones de análisis financiero;</li><li>✓ Diseñar y ejecutar las políticas, programas y acciones de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) para prevenir, detectar y reportar los casos de lavado de activos y financiamiento de delitos en sus diferentes modalidades, de conformidad con esta Ley;</li><li>✓ Determinar las estrategias de trabajo de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) en los campos jurídico, administrativo, financiero y operativo, así como dirigir y coordinar su aplicación con la Fiscalía General del Estado y otras entidades competentes;</li><li>✓ Formular el Plan Estratégico y Operativo, así como preparar el proyecto de Presupuesto Anual de la Unidad de Análisis Financiero (UAF), para someterlos a la aprobación del Directorio del Consejo Nacional Contra el Lavado de Activos;</li><li>✓ Proporcionar, con carácter informativo, al Consejo Nacional Contra el Lavado de Activos datos generales de los reportes de operaciones inusuales e injustificadas enviados a la Fiscalía General del Estado, tales como: número de casos reportados, tipologías identificadas, delitos precedentes de existirlos y montos involucrados, sin incluir detalles reservados;</li><li>✓ Dirigir la ejecución del Plan Estratégico y Operativo y del Presupuesto Anual de la Unidad de Análisis Financiero (UAF);</li><li>✓ Someter a consideración del Directorio del Consejo Nacional Contra el Lavado de Activos, para su aprobación, el Proyecto de Estatuto Orgánico por Procesos de la Unidad de Análisis Financiero (UAF);</li><li>✓ Designar, mediante concurso de merecimientos y oposición, a las y los funcionarios y empleados de la Unidad de Análisis Financiero (UAF); sancionarlos disciplinariamente o removerlos de acuerdo con la Ley;</li><li>✓ Designar a las funcionarias o funcionarios de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) que deban representarle en misiones de carácter</li></ul> |   |        |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO




nacional o internacional, e informar al Consejo Nacional Contra el Lavado de Activos respecto de los resultados de las gestiones realizadas y las tareas pendientes que hayan sido asignadas o asumidas por dichas funcionarias o funcionarios en su representación; así como de los aportes brindados a favor del país por misiones institucionales, nacionales y extranjeras;

- ✓ Gestionar y suscribir, con la debida autorización del Directorio del Consejo Nacional contra el Lavado de Activos, convenios, memorandos de entendimiento y/o acuerdos de cooperación interinstitucional con organismos públicos o privados, nacionales o internacionales, para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley, e informar con regularidad al Directorio sobre la aplicación, ejecución y observancia de cada uno de estos compromisos;
- ✓ Presentar un informe anual de labores y los demás informes que le sean requeridos por el Directorio del Consejo Nacional Contra el Lavado de Activos;
- ✓ Celebrar y ejecutar, de conformidad con el ordenamiento jurídico del país, todos los actos y contratos que fueren necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y del Consejo Nacional Contra el Lavado de Activos, e informar al Directorio, con la periodicidad que le sea solicitada, sobre los resultados y avances alcanzados, con los respectivos justificativos; y,
- ✓ Otras que le confieran esta Ley y su reglamento general.

**Fuente:** Unidad de Análisis Financiera



|   |   |        |
|---|---|--------|
|    | MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ETAPA" |        |
| CONSEJO ADMINISTRATIVO  |   | CODIGO |
| Área: Financiera  |   |        |
| <b>Misión:</b><br>Asegura una gestión eficiente, solidaria, ética, participativa y técnica orientada a garantizar el cumplimiento de la misión, visión, principios y objetivos estratégicos de la Cooperativa, mediante la disposición y control de normas, políticas, regulaciones o resoluciones dentro de su ámbito de acción.   |   |        |
| <b>ATRIBUCIONES Y DEBERES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la LOEPS y a los valores y principios del cooperativismo;</li><li>✓ Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;</li><li>✓ Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;</li><li>✓ Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;</li><li>✓ Dictar los reglamentos de administración y organización interna, no asignados a la asamblea general;</li><li>✓ Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;</li><li>✓ Sancionar a los socios y clientes de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;</li><li>✓ Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;</li><li>✓ Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;</li><li>✓ Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;</li></ul> |   |        |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO




- ✓ Autorizar la adquisición de bienes inmuebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno;
- ✓ Aprobar en plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
- ✓ Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
- ✓ Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
- ✓ Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la asamblea general;
- ✓ Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
- ✓ Informar sus resoluciones al consejo de vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del reglamento de la LOEPS;
- ✓ Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos: y,
- ✓ Las demás atribuciones que le señalen la ley, el presente reglamento y el estatuto social y aquellas que no estén atribuidas a ningún otro organismo de la cooperativa.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA



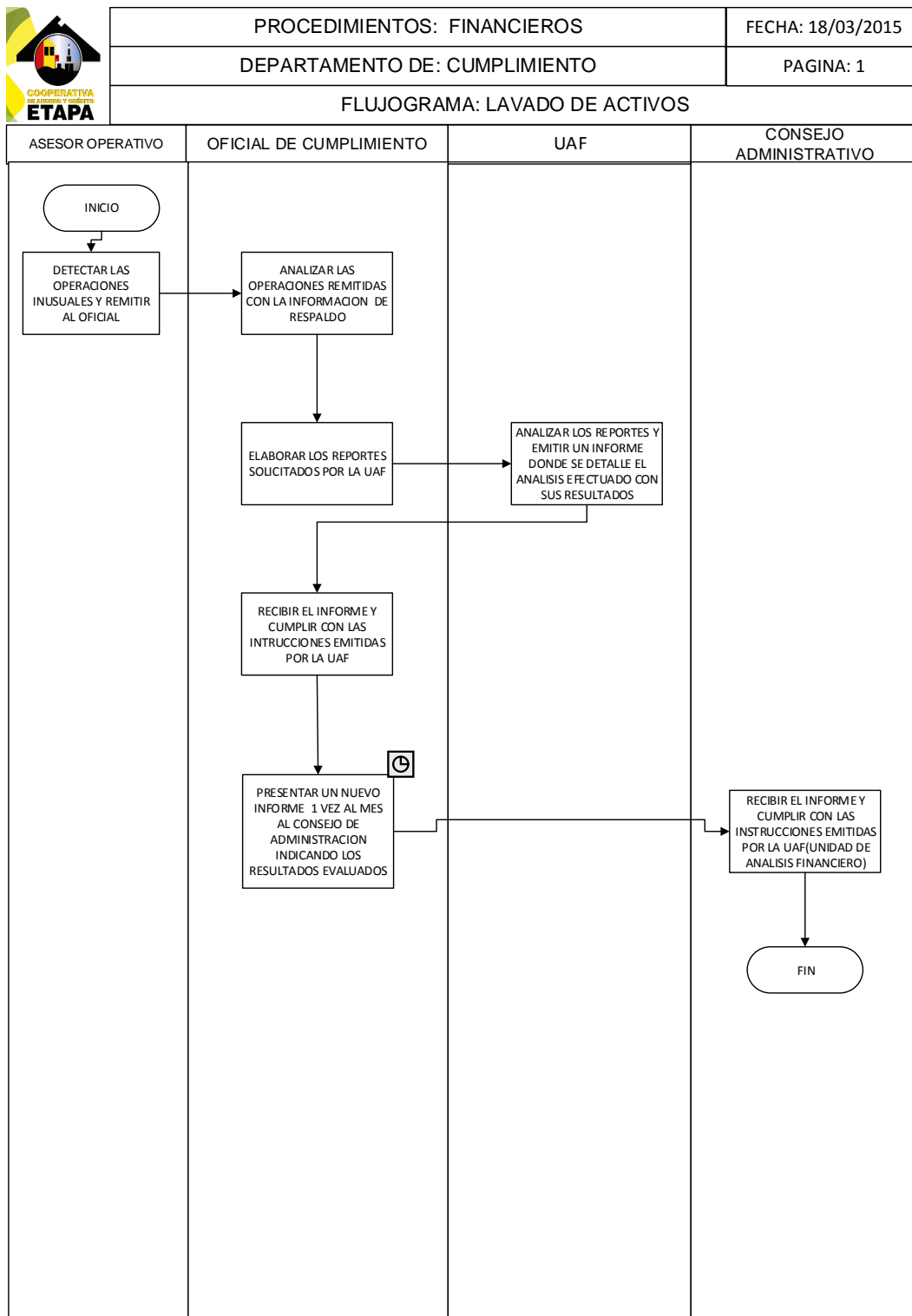
## Descripción del Procedimiento: LAVADO DE ACTIVOS

|  |                         | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|---|-------------------------|---|------------------|
|   |                         |   | Página:1         |
| <b>PROCEDIMIENTO: LAVADO DE ACTIVOS</b><br>CONTROL INTERNO                        |                         |   |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE             | PROCEDIMIENTO   |                  |
| 1   | Asesor Operativo        | Detectar las operaciones inusuales o sospechosas y remitir al oficial de cumplimiento.  |                  |
| 2   | Oficial de Cumplimiento | Analizar las operaciones remitidas con la información de respaldo que el socio posea dentro de la cooperativa; surgiendo 2 escenarios: <ul style="list-style-type: none"><li>• Para el caso que no se detecte operación inusual se documentara adecuadamente el análisis efectuado, y la decisión de no reportar la transacción.</li><li>• Caso contrario de haber detectado que existe inusualidad en la transacción deberá ser remitida la información a la Unidad de Análisis Financiero</li></ul> |                  |
| 3   | Oficial de Cumplimiento | Elabora los reportes solicitados por la Unidad de Análisis Financieros y los sube a la plataforma.  |                  |
| 4   | UAF                     | Emite un informe en donde detalla el análisis efectuado, en el cual constara el resultado de dicho análisis, al cual tendrá que someterse la cooperativa.   |                  |
| 5   | Oficial de Cumplimiento | Recibir el informe y cumplir con las instrucciones emitidas por la unidad de Control.   |                  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez



## Flujograma: LAVADO DE ACTIVOS



**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez



### 3.12 CAJA

#### **Definición:**

Es la parte donde se registran los ingresos y egresos de dinero en efectivo o por cheques o en valores representativos. Es una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor.

#### **Importancia:**

La importancia y el objetivo está en integrar, recibir y resguardar el dinero por el cajero siendo el único responsable de cualquier faltante o caja.

#### **Controles a utilizar en la cuenta de bancos a través de caja:**

La institución emitirá cheques para pagos mayores a un mínimo establecido por políticas internas las cuales deben ser respaldadas por los siguientes requisitos:

- ✓ Comprobante del cheque
- ✓ Soporte que ampare al cheque emitido
- ✓ Firmas del personal autorizadas que emite el cheque

#### **Estructura**

### **5. Título del Procedimiento**

#### **Caja**

- a. Fecha de Emisión
- b. Página
- c. Contenido

Objetivo - Alcance - Responsables - Normativa - Manual de Funciones- Descripción del Procedimiento- Flujograma

#### **Contenido**

#### **Objetivo:**

Controlar adecuadamente los ingresos y egresos de la institución.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Impedir que la institución participe en el lavado de activos
- ✓ Establecer una herramienta para consultar y que rija una conducta profesional, diligente y oportuna en la prevención de los activos, en los funcionarios, empleados, etc.
- ✓ Promover la confianza de lo depositado en la casa de valores.
- ✓ Determinar claramente las funciones con todas sus responsabilidades que deben cumplir los funcionarios.

### **Alcance:**

Están todos los funcionarios de la institución, cuyo trabajo será realizarlo de la mejor manera para lograrlo con mayor eficiencia.

### **Responsables:**

Serán responsables los siguientes:

- ✓ Cajero o Asistente
- ✓ Caja General
- ✓ Jefe Operativo
- ✓ Gerente


### **Normativa**

- a. El integrante que interviene en este proceso tienen la obligación de actuar en base a lo que determine el Estatutos, y demás Reglamentos de la entidad.
- b. La Gerente debe ejecutar sus actividades de una manera ética y responsable.
- c. La encargada de este procedimiento debe realizar un adecuado análisis, para que no se dé el lavado de activos en la institución, y siempre estar conocimiento del tema.


### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO

**Manual de Funciones.**

|  |  |               |
|--|--|---------------|
|   | <b>MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ETAPA"</b> |               |
| <b>CAJA O ASISTENTE</b>  |  | <b>CODIGO</b> |
| Área: Financiera   |  |               |
| <b>Misión:</b><br>Brindar atención cálida a los socios y potenciales socios, mediante la realización oportuna y eficaz de los servicios que se solicite.   |  |               |
| <b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, procedimientos e instructivos para la atención de caja;</li> <li>✓ Cumplir con todos los procesos, desde la apertura hasta el cierre de caja;</li> <li>✓ Custodiar los valores de caja asignada.</li> </ul> |  |               |

**Fuente:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez


|  |  |               |
|--|--|---------------|
|   | <b>MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ETAPA"</b> |               |
| <b>CAJERO GENERAL</b>  |  | <b>CODIGO</b> |
| Área: Financiera   |  |               |
| <b>Misión:</b><br>Dirigir y supervisar las operaciones efectuadas por los asistentes de servicio cajas a su cargo para cumplir con eficiencia los procesos efectuados diariamente.   |  |               |
| <b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, procedimientos e instructivos para la atención de caja;</li> <li>✓ Supervisar y cuadrar los valores de cada asistente de servicios caja.</li> <li>✓ Remitir el cuadre diario y el cuadre mensual de los valores efectivos y en especies mantenidas dentro de bóveda general.</li> <li>✓ Custodiar los valores de caja general.</li> </ul> |  |               |

**Fuente:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI


KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|   |  |  |
|---|--|--|
| <br>COOPERATIVA<br>de Ahorro y Crédito<br><b>ETAPA</b>   | MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-<br>FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y<br>CREDITO "ETAPA" |  |
| JEFE OPERATIVO  | CODIGO   |  |
| Área: Financiera  |  |  |
| <b>Misión:</b> Asegurar un alineamiento estratégico de acuerdo al control interno establecido por la institución, además de asegurar la calidad de servicio de la misma.  |  |  |
| <b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, procedimientos e instructivos emitidos por la institución.</li><li>✓ Controlar y prevenir aspectos como lavado de activos, transacciones inusuales y situaciones que afecten o retrasen los procedimientos establecidos para el área.</li><li>✓ Elaborar informes mensuales donde constan los arqueos elaborados de los valores efectivos y especies custodiadas.</li></ul> |  |  |

**Fuente:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez



|   |  |        |
|---|--|--------|
|    | MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-<br>FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y<br>CREDITO “ETAPA” |        |
| GERENTE   |  | CODIGO |
| Área: Financiera  |  |        |
| <b>Misión:</b><br>Administrar y controlar las actividades de carácter social, financiero, contable y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de ETAPA, con el fin de cumplir con la misión, visión, valores y objetivos institucionales, en el marco de la normativa vigente, resoluciones fijadas por la Asamblea General y las estrategias aprobadas por el Consejo de Administración, de acuerdo a los deberes y atribuciones señalados en el Estatuto.   |  |        |
| <b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;</li><li>✓ Proponer al consejo de administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;</li><li>✓ Presentar al consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximos hasta el 30 de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;</li><li>✓ Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;</li><li>✓ Contratar aceptar renuncias y dar por terminado los contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;</li><li>✓ Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;</li><li>✓ Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;</li><li>✓ Informar de su gestión a la Asamblea General y al consejo de Administración;</li><li>✓ Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;</li><li>✓ Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;</li></ul> |  |        |

**AUTORAS:**


ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- ✓ Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la Asamblea General le autorice;
- ✓ Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
- ✓ Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
- ✓ Informar a los socios y clientes sobre el funcionamiento de la cooperativa;
- ✓ Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de vigilancia, cuando sea requerido; y,
- ✓ Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa.


**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

|  |  |  |
|--|--|--|
|    | MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS-<br>FINANCIERAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y<br>CREDITO "ETAPA" |  |
| CAJA   | CODIGO   |  |
| Área: CONTABILIDAD   |  |  |
| <b>Misión:</b><br>Ejecución de actividades de manejo del fondo fijo para pagos en efectivo   |  |  |
| <b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Recibir y cobrar el dinero</li><li>✓ Hacer transacciones atreves de tarjetas de crédito y debito</li><li>✓ Registrar directamente las entradas y salidas de dinero</li><li>✓ Realizar y revisar a diario los depósitos</li><li>✓ Mantener en caja de seguridad el dinero en efectivo</li><li>✓ Llevar el control de los depósitos para mejorar el análisis</li><li>✓ Desarrollar otras funciones que le asigne</li></ul> |  |  |

**Fuente:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez



## Descripción del Procedimiento: MANEJO DE CAJA

|  |                              | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS<br>FINANCIEROS  | Fecha:18/03/2015 |
|---|------------------------------|---|------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE CAJA</b><br>ASISTENCIA DE SERVICIOS EN VENTANILLA     |                              |   |                  |
| Nro.  | RESPONSABLE                  | PROCEDIMIENTO   |                  |
| 1   | Asistente de Servicios Cajas | Al inicio del día apertura su puesto de trabajo, ingresando al sistema con su respectivo código y contraseña.                                       |                  |
| 2   | Asistente de Servicios Cajas | En el transcurso de día recibir a todos los socios efectuando actividades de depósitos, retiros, pre cancelaciones etc. en las respectivas cuentas. |                  |
| 3   | Asistente de Servicios Cajas | Al final del día realizar el cuadre de su caja emitiendo un saldo final.  |                  |
| 4   | Jefe Operativo               | Monitorear manualmente el cuadre realizado por el Asistente de Servicios Cajas.   |                  |
| 5   | Jefe Operativo               | Emitir un reporte diario al final del día en el que consten los cuadros de caja.  |                  |
| 6   | Jefe Operativo               | Enviar semanalmente los valores recaudados a deposito en las cuentas que mantiene la cooperativa en Banco Pichincha y/o Cooperativa Jardín Azuayo   |                  |
| 7   | Jefe Operativo               | Enviar un informe mensual a Gerencia de los movimientos y saldos efectuados.  |                  |
| 8   | Gerencia                     | Recibir y revisar el informe.   |                  |

**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

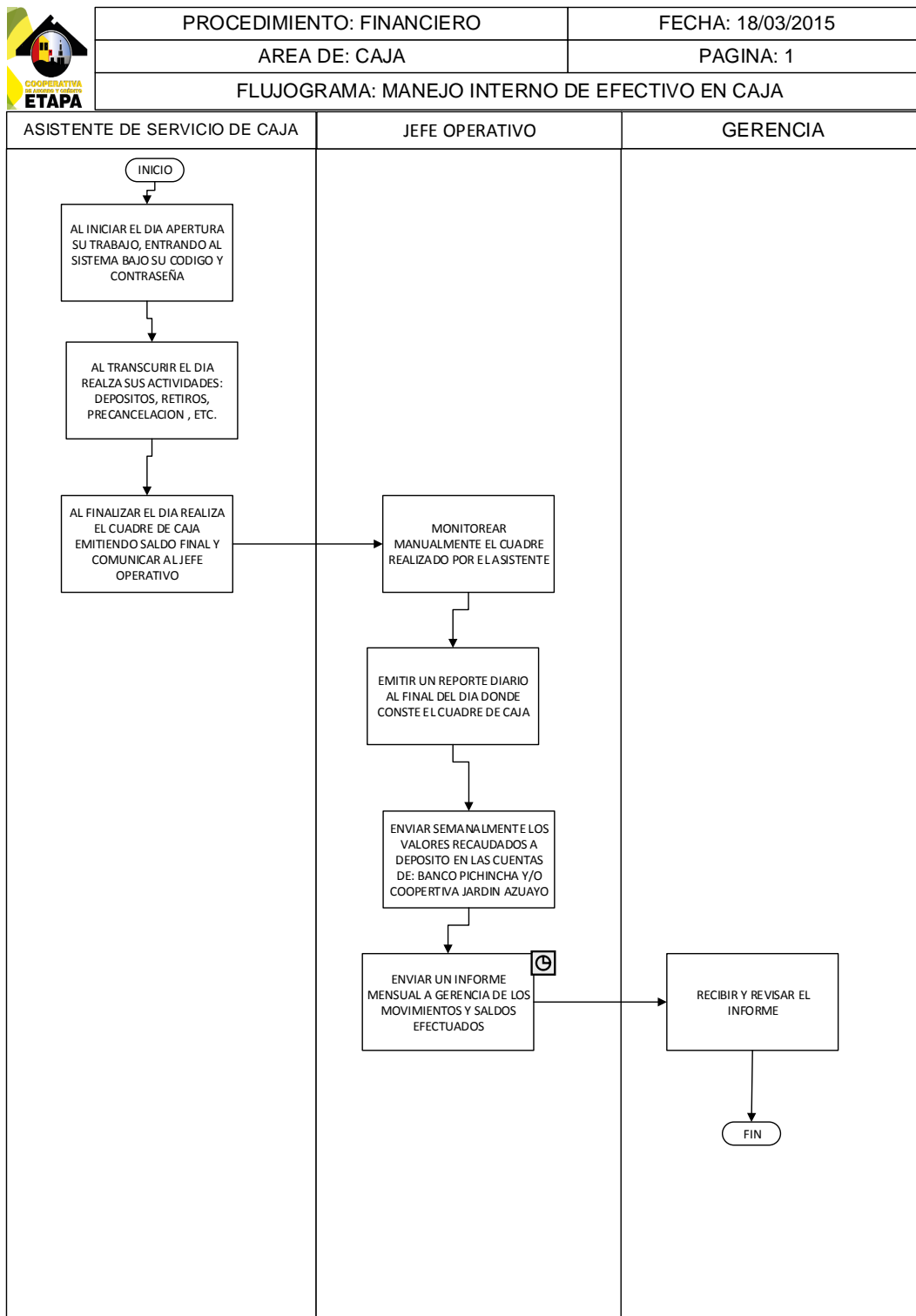
**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## Flujograma: MANEJO DE CAJA



**Elaborado por:** Alexandra Jimbo y Karla Martínez

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

Este trabajo da a conocer que la cooperativa de ahorro y crédito ETAPA es una asociación privada que la conforman colaboradores y ex colaboradores de la empresa ETAPA EP cuya finalidad es brindar servicios financieros que cubran las necesidades que los socios presentan; la institución se enfoca en realizar convenios con empresas públicas, para afiliar a los colaboradores convirtiéndolos en socios de la cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ETAPA”, es una institución financiera abierta que maneja recursos económicos de sus socios, que no cuenta con un manual de procedimientos financieros definidos que permitan obtener un mejor control interno que sea transparente y satisfactorio, determinando responsabilidades de los administradores, colaboradores y partícipes de la institución, la metodología Microsave aplicada en el presente manual con la representación gráfica para cada procedimiento en las diferentes áreas tales como: crédito, cobranzas, lavado de activos, área de cajas y captaciones, es de gran utilidad ya que muestra claramente como el proceso debe llevarse a cabo ahorrando tiempo y evitando los reproceso.

Los productos crediticios ofertados a los socios, no siempre llegan a representar un margen de rentabilidad para la cooperativa, ya que su tasa de interés anual es la misma para todos, y no siempre puede llegar a cubrir los costos operativos que implica conceder un crédito.

La gestión de cobranzas no genera costos y gastos operativos ya que el riesgo de no pago de un crédito se ve reducido por el sistema de cobro vía rol de pagos, pero no menos importante debemos mencionar que el riesgo crece cuando un crédito es concedido a un socio que no es colaborador de la empresa con quien la cooperativa mantiene el convenio.

El control interno que mantiene la cooperativa con respecto a la prevención de lavado de activos es eficiente ya que el flujo de efectivo que ingresa a la cooperativa sufre un control previo por las instituciones financieras en las que la cooperativa mantiene sus cuentas tales como Banco Pichincha y Cooperativa a Jardín Azuayo; lo que la cooperativa

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





controla de manera directa son los ingresos directos que realiza mediante el pago de créditos o depósitos que se receptan en oficina directamente.

El área de cajas no tiene un área física determinado, es decir no cuentan con asistente de servicios cajas ni un jefe operativo se encuentre a cargo del control de las operaciones en cuanto a recepción y entrega de efectivo, la persona a cargo de estas actividades es Asistente operativo quien lleva a cabo todas estas funciones.

Para el área de captaciones tenemos que decir que el proceso lo lleva a cabo una sola persona que es Asesor de Crédito quien capta los recursos en los diferentes productos que ofrece la cooperativa, siendo la cooperativa ofertante de atractivas tasas de interés los montos al que ascienden los certificados de ahorro a plazo fijo no tienen acogida en el mercado que maneja la cooperativa.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la cooperativa que para acentuar el crecimiento que proyecta genere o negocie más convenios con diferentes empresas enfocadas con el lineamiento que tiene ETAPA EP, es decir con el enfoque en el trabajo del sector público.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ETAPA”, implementar y mantener un “Manual de Procedimientos Financieros”, como una herramienta de guía y control de sus actividades económicas, para respaldar, garantizar, adecuadamente todas las actividades que se llevan a cabo en cada área.

Se recomienda a la cooperativa segmentar de mejor manera los créditos que ofertan la cooperativa, analizando los montos, plazo y sobre manera la tasa de interés con la cual se manejan.

Se recomienda a la cooperativa en cuanto al riesgo que corre con la concesión de créditos abiertos llamados así a los concedidos a socios que no son colaboradores de la empresa afiliada, que se establezca un análisis más profundo o se solicite garantías sólidas para que el riesgo de no pago o pago con mora se vea reducido.

En cuanto a la prevención de lavado de activos se recomienda a la cooperativa que el proceso de control se mantenga siempre actualizado ya que con el crecimiento de la cooperativa se podría necesitar la aplicación de nuevos procedimientos en cuanto al eficiente control que se llevaría a cabo.

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



Se recomienda a la cooperativa que el área de cajas se establezca físicamente para que el desarrollo de las actividades inmersas en esta área sean llevadas a cabo de manera eficiente y no se cargue de actividades y responsabilidades a una sola persona.

Para el área de captaciones al igual que el párrafo anterior se recomienda establecer actividades y responsabilidades a un oficial de negocios que optimice el proceso de captar recursos y se vea reflejado en el crecimiento de la cooperativa.



## BIBLIOGRAFÍA

R M S Wilson . (1979). Control Financiero, enfoque sistematico . México: DINA.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (1965). Normas y procedimientos de Auditoria.

ABRAHAM PERDOMO MORENO. (1985). FUNDAMENTOS DE CONTROL INTERNO. UNIVERSIDAD AUTONOMO DE PUEBLO.

hablandodenegociosz.blogspot.com. (2009). *etapas-en-el-proceso-de-lavado-de-activos*.

Instituto Mexicano de Contadores Publicos A.C. (1990). Auditoria Operacional de Cobranzas, , Mexico, D.F. Mexico D.F.

Msc.Rodolfo Mansberger. (2014). (MAPEO DE PROCESOS Y MANUALES COMO PREREQUISITO PARA LA GESTION DE RIESGOS.

Ojeda, A. (2011). Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León en los departamentos de Crédito, Caja, Captaciones Certificados de Depósito a Plazo Fijo). Universidad Politécnica.

SEPS. (2012). Regulación para la Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito [Resolución N° JR-STE-2012-003 . Quito.

V. Brink y H. Wit. (1988). Auditoria interna moderna. Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C. V.

www.coopetapa.com. (s.f.). *Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA*.

www.seps.gob.ec. (s.f.). CRONOGRAMA DE PAGOS Art. 1-5.

www.uaf.gob.ec. (2015). *Prevención de lavados de Activos*.

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## ANEXOS



Cuenca, 24 de Junio de 2014

Ing. Enrique Nauta,  
DIRECTOR DEPARTAMENTO DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Por medio de la presente la Cooperativa le manifiesta que actualmente no cuenta con un Manual de Procedimientos Financieros, por lo cual sería muy conveniente para nuestra Institución que la Sra. Karla Marcela Martínez Toledo y la Srta. Rosa Alexandra Jimbo Sinchi puedan realizar su tesis con este tema, aplicando la metodología "MICROSAVE" lo cual nos ayudara mucho en el desarrollo de nuestra Cooperativa.

Atentamente;



COOPERATIVA  
del Altiplano y Cordillera  
ETAPA

Ing. Viviana Tello Pacheco,  
GERENTE COAC ETAPA

COOPERATIVA del Altiplano y Cordillera ETAPA  
Cuenca - Ecuador  
Contactos: 07 2822858 / 095 9411295 / cooperativadelaltiplanoycordillera@hotmail.com  
Cuenca - Ecuador

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## ESTADOS FINANCIEROS:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE ETAPA**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO DEL 2014**

|           |  | dic-12              | dic-13              | ene-14              | feb-14              | mar-14              | abr-14              | may-14              | jun-14              | jul-14              | ago-14              | sep-14              | oct-14              | nov-14              | dic-14              |  |
|-----------|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--|
| <b>1</b>  | <b>ACTIVO</b>  | <b>3.757.722,76</b> | <b>3.650.397,82</b> | <b>3.616.997,53</b> | <b>3.615.085,29</b> | <b>3.634.051,12</b> | <b>3.632.417,17</b> | <b>3.668.315,11</b> | <b>3.710.634,56</b> | <b>3.744.314,08</b> | <b>3.781.117,14</b> | <b>3.701.067,65</b> | <b>3.712.937,47</b> | <b>3.741.580,58</b> | <b>3.678.209,39</b> |  |
| <b>11</b> | <b>FONDOS DISPONIBLES</b>  | <b>275.736,03</b>   | <b>47.022,20</b>    | <b>104.838,13</b>   | <b>11.746,19</b>    | <b>56.568,74</b>    | <b>46.058,16</b>    | <b>40.093,72</b>    | <b>78.893,32</b>    | <b>67.798,25</b>    | <b>93.843,88</b>    | <b>32.781,94</b>    | <b>96.841,40</b>    | <b>91.115,03</b>    | <b>109.722,74</b>   |  |
| 1101      | Caja   | 6.123,39            | 468,63              | 592,93              | 617,34              | 2.188,50            | 437,66              | 278,57              | 333,47              | 620,51              | 405,70              | 433,33              | 392,48              | 1.041,26            | 1.275,72            |  |
| 110105    | Efectivo   | 6.103,39            | 262,45              | 296,80              | 516,13              | 2.017,26            | 137,66              | 104,81              | 41,26               | 512,45              | 150,80              | 347,54              | 246,96              | 816,77              | 1.155,74            |  |
| 11010505  | Caja General   | 6.103,39            | 262,45              | 296,80              | 516,13              | 2.017,26            | 137,66              | 104,81              | 41,26               | 512,45              | 150,80              | 347,54              | 246,96              | 816,77              | 1.155,74            |  |
| 110110    | Caja chica   | 20,00               | 206,18              | 296,13              | 101,21              | 171,24              | 300,00              | 173,76              | 292,21              | 108,06              | 254,90              | 85,79               | 145,52              | 224,49              | 119,98              |  |
| 11011005  | Caja chica   | 20,00               | 206,18              | 296,13              | 101,21              | 171,24              | 300,00              | 173,76              | 292,21              | 108,06              | 254,90              | 85,79               | 145,52              | 224,49              | 119,98              |  |
| 1103      | Bancos y otras instituciones financieras   | 269.612,64          | 46.553,57           | 104.245,20          | 11.128,85           | 54.380,24           | 45.620,50           | 39.815,15           | 78.559,85           | 67.177,74           | 93.438,18           | 32.348,61           | 96.448,92           | 90.073,77           | 108.447,02          |  |
| 110310    | Bancos e instituciones financieras locales   | 264.576,18          | 1.141,87            | -15.865,33          | 572,06              | 18.272,75           | 7.508,54            | 6.489,56            | 19.059,45           | 10.141,31           | 5.531,36            | 6.491,83            | 7.283,02            | 3.577,44            | 13.717,55           |  |
| 11031005  | Banco del Pichincha  | 264.576,18          | 1.141,87            | -15.865,33          | 572,06              | 18.272,75           | 7.508,54            | 6.489,56            | 19.059,45           | 10.141,31           | 5.531,36            | 6.491,83            | 7.283,02            | 3.577,44            | 13.717,55           |  |
| 110320    | Instituciones del sector financiero popular y solidario locales                        | 5.036,46            | 45.411,70           | 120.110,53          | 10.556,79           | 36.107,49           | 38.111,96           | 33.325,59           | 59.500,40           | 57.036,43           | 87.906,82           | 25.856,78           | 89.165,90           | 86.496,33           | 94.729,47           |  |
| 11032005  | Jardín Azuayo  | 5.036,46            | 45.411,70           | 120.110,53          | 10.556,79           | 36.107,49           | 38.111,96           | 33.325,59           | 59.500,40           | 57.036,43           | 87.906,82           | 25.856,78           | 89.165,90           | 86.496,33           | 94.729,47           |  |
| <b>13</b> | <b>INVERSIONES</b>   | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>15.000,00</b>    | <b>15.000,00</b>    | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>15.000,00</b>    | <b>20.000,00</b>    | <b>25.000,00</b>    | <b>30.000,00</b>    |  |
| 1309      | Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector financiero popular y solidario | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 15.000,00           | 15.000,00           | 0,00                | 0,00                | 15.000,00           | 20.000,00           | 25.000,00           | 30.000,00           |  |
| 130905    | De 1 a 30 días   | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 15.000,00           | 15.000,00           | 0,00                | 0,00                | 15.000,00           | 20.000,00           | 25.000,00           | 30.000,00           |  |
| 13090505  | Inversiones Jardín Azuayo  | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 15.000,00           | 15.000,00           | 0                   | 0,00                | 15.000,00           | 20000               | 25000               | 30.000,00           |  |
| <b>14</b> | <b>CARTERA DE CREDITOS</b>   | <b>3.321.379,84</b> | <b>3.488.543,37</b> | <b>3.479.331,06</b> | <b>3.481.264,96</b> | <b>3.515.641,26</b> | <b>3.529.217,10</b> | <b>3.552.672,52</b> | <b>3.581.456,98</b> | <b>3.638.407,52</b> | <b>3.624.963,82</b> | <b>3.612.905,78</b> | <b>3.557.949,35</b> | <b>3.588.183,64</b> | <b>3.501.072,53</b> |  |
| 1402      | Cartera de créditos de consumo por vencer  | 3.028.261,89        | 3.284.894,05        | 3.294.331,76        | 3.313.388,22        | 3.375.997,15        | 3.401.868,10        | 3.425.784,57        | 3.513.144,40        | 3.543.201,75        | 3.545.701,18        | 3.557.570,01        | 3.533.066,72        | 3.499.135,82        | 3.467.185,76        |  |
| 140205    | De 1 a 30 días   | 60.565,24           | 65.689,93           | 66.340,36           | 66.319,55           | 63.227,36           | 64.929,84           | 65.015,78           | 67.842,86           | 67.470,21           | 71.486,81           | 72.456,53           | 73.076,97           | 72.933,92           | 71.276,74           |  |
| 14020505  | De 1 a 30 días   | 60.565,24           | 65.689,93           | 66.340,36           | 66.319,55           | 63.227,36           | 64.929,84           | 65.015,78           | 67.842,86           | 67.470,21           | 71.486,81           | 72.456,53           | 73.076,97           | 72.933,92           | 71.276,74           |  |
| 140210    | De 31 a 90 días  | 121.130,48          | 137.278,79          | 134.437,60          | 131.723,57          | 132.157,95          | 133.182,55          | 133.417,80          | 138.111,65          | 140.806,81          | 141.916,93          | 144.721,24          | 145.621,38          | 147.992,16          | 148.046,36          |  |
| 14021005  | De 31 a 90 días  | 121.130,48          | 137.278,79          | 134.437,60          | 131.723,57          | 132.157,95          | 133.182,55          | 133.417,80          | 138.111,65          | 140.806,81          | 141.916,93          | 144.721,24          | 145.621,38          | 147.992,16          | 148.046,36          |  |
| 140215    | De 91 a 180 días   | 181.695,71          | 199.828,82          | 197.030,68          | 194.174,60          | 196.779,93          | 198.994,85          | 201.459,58          | 208.301,07          | 210.353,66          | 213.478,79          | 217.291,71          | 219.228,95          | 216.986,87          | 209.310,86          |  |
| 14021505  | De 91 a 180 días   | 181.695,71          | 199.828,82          | 197.030,68          | 194.174,60          | 196.779,93          | 198.994,85          | 201.459,58          | 208.301,07          | 210.353,66          | 213.478,79          | 217.291,71          | 219.228,95          | 216.986,87          | 209.310,86          |  |
| 140220    | De 181 a 360 días  | 545.087,14          | 601.065,67          | 595.374,83          | 591.279,02          | 599.325,07          | 599.703,02          | 604.096,07          | 612.743,04          | 617.541,48          | 619.546,40          | 618.910,98          | 622.224,74          | 620.404,76          | 615.262,22          |  |
| 14022005  | De 181 a 360 días  | 545.087,14          | 601.065,67          | 595.374,83          | 591.279,02          | 599.325,07          | 599.703,02          | 604.096,07          | 612.743,04          | 617.541,48          | 619.546,40          | 618.910,98          | 622.224,74          | 620.404,76          | 615.262,22          |  |
| 140225    | De más de 360 días   | 2.119.783,32        | 2.281.030,84        | 2.301.148,29        | 2.329.891,48        | 2.384.506,84        | 2.405.057,84        | 2.421.795,34        | 2.486.145,78        | 2.507.029,59        | 2.499.272,25        | 2.504.189,55        | 2.472.914,68        | 2.440.818,11        | 2.423.289,58        |  |
| 14022505  | De más de 360 días   | 2.119.783,32        | 2.281.030,84        | 2.301.148,29        | 2.329.891,48        | 2.384.506,84        | 2.405.057,84        | 2.421.795,34        | 2.486.145,78        | 2.507.029,59        | 2.499.272,25        | 2.504.189,55        | 2.472.914,68        | 2.440.818,11        | 2.423.289,58        |  |
| 1404      | Cartera de créditos para la microempresa por vencer                                    | 102.358,31          | 86.843,29           | 82.618,02           | 78.980,58           | 69.891,66           | 63.827,95           | 57.355,57           | 52.177,95           | 44.024,52           | 43.896,97           | 36.278,56           | 33.008,88           | 32.518,91           | 26.691,63           |  |
| 140405    | De 1 a 30 días   | 2.047,17            | 527,86              | 813,51              | 200,15              | 379,69              | 3.990,00            | 4.118,39            | 3.606,97            | 3.203,22            | 3.897,89            | 2.511,79            | 2.864,36            | 2.873,07            | 2.268,18            |  |

## AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
 KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|          |   |            |            |            |            |           |           |            |           |           |           |           |           |            |           |  |
|----------|---|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|--|
| 14040505 | De 1 a 30 días  | 2.047,17   | 527,86     | 813,51     | 200,15     | 379,69    | 3.990,00  | 4.118,39   | 3.606,97  | 3203,22   | 3.897,89  | 2.511,79  | 2864,36   | 2873,07    | 2.268,18  |  |
| 140410   | De 31 a 90 días   | 4.094,33   | 3.841,89   | 3.306,09   | 2.949,97   | 1.332,67  | 1.409,83  | 340,32     | 406,30    | 3.494,76  | 3.017,45  | 2.863,35  | 2.036,46  | 2.078,43   | 1.362,56  |  |
| 14041005 | De 31 a 90 días   | 4.094,33   | 3.841,89   | 3.306,09   | 2.949,97   | 1.332,67  | 1.409,83  | 340,32     | 406,30    | 3494,76   | 3.017,45  | 2.863,35  | 2036,46   | 2078,43    | 1.362,56  |  |
| 140415   | De 91 a 180 días  | 6.141,50   | 3.658,09   | 2.529,56   | 3.167,83   | 2.093,21  | 1.554,30  | 454,87     | 46,06     | 3.950,86  | 4.097,30  | 2.587,39  | 2.000,48  | 1.563,09   | 500,75    |  |
| 14041505 | De 91 a 180 días  | 6.141,50   | 3.658,09   | 2.529,56   | 3.167,83   | 2.093,21  | 1.554,30  | 454,87     | 46,06     | 3950,86   | 4.097,30  | 2.587,39  | 2000,48   | 1563,09    | 500,75    |  |
| 140420   | De 181 a 360 días   | 18.424,50  | 14.764,58  | 13.954,86  | 13.390,14  | 10.750,25 | 9.418,17  | 7.874,29   | 6.647,06  | 3.958,62  | 3.299,76  | 1.077,23  | 175,51    | 2.341,18   | 533,49    |  |
| 14042005 | De 181 a 360 días   | 18.424,50  | 14.764,58  | 13.954,86  | 13.390,14  | 10.750,25 | 9.418,17  | 7.874,29   | 6.647,06  | 3958,62   | 3.299,76  | 1.077,23  | 175,51    | 2341,18    | 533,49    |  |
| 140425   | De más de 360 días  | 71.650,82  | 64.050,87  | 62.014,00  | 59.272,49  | 55.335,84 | 47.455,65 | 44.567,70  | 41.471,56 | 29.417,06 | 29.584,57 | 27.238,80 | 25.932,07 | 23.663,14  | 22.026,65 |  |
| 14042505 | De más de 360 días  | 71.650,82  | 64.050,87  | 62.014,00  | 59.272,49  | 55.335,84 | 47.455,65 | 44.567,70  | 41.471,56 | 29417,06  | 29.584,57 | 27.238,80 | 25932,07  | 23663,14   | 22.026,65 |  |
| 1426     | Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses           | 163.812,75 | 119.996,78 | 108.348,66 | 106.202,03 | 90.971,47 | 91.863,06 | 101.602,01 | 51.121,18 | 84.123,06 | 76.340,77 | 67.862,50 | 51.942,72 | 125.466,07 | 99.784,32 |  |
| 142605   | De 1 a 30 días  | 2.757,57   | 3.414,02   | 4.024,66   | 3.584,00   | 2.783,15  | 2.441,26  | 2.441,07   | 1.202,64  | 2.400,07  | 2.348,17  | 2.164,93  | 1.623,96  | 3.396,78   | 3.034,76  |  |
| 14260505 | De 1 a 30 días  | 2.757,57   | 3.414,02   | 4.024,66   | 3.584,00   | 2.783,15  | 2.441,26  | 2.441,07   | 1.202,64  | 2400,07   | 2.348,17  | 2.164,93  | 1623,96   | 3396,78    | 3.034,76  |  |
| 142610   | De 31 a 90 días   | 116.262,68 | 3.507,97   | 4.084,78   | 3.486,92   | 2.752,89  | 2.342,02  | 2.414,97   | 1.210,71  | 2.324,11  | 2.294,51  | 2.060,88  | 1.591,84  | 3.406,42   | 3.339,63  |  |
| 14261005 | De 31 a 90 días   | 116.262,68 | 3.507,97   | 4.084,78   | 3.486,92   | 2.752,89  | 2.342,02  | 2.414,97   | 1.210,71  | 2324,11   | 2.294,51  | 2.060,88  | 1591,84   | 3406,42    | 3.339,63  |  |
| 142615   | De 91 a 180 días  | 27.422,59  | 4.948,70   | 5.707,32   | 5.003,65   | 4.219,92  | 3.588,44  | 3.697,63   | 1.894,90  | 3.561,55  | 3.614,83  | 3.202,21  | 2.571,71  | 5.090,51   | 4.098,40  |  |
| 14261505 | De 91 a 180 días  | 27.422,59  | 4.948,70   | 5.707,32   | 5.003,65   | 4.219,92  | 3.588,44  | 3.697,63   | 1.894,90  | 3561,55   | 3.614,83  | 3.202,21  | 2571,71   | 5090,51    | 4.098,40  |  |
| 142620   | De 181 a 360 días   | 17.369,91  | 9.634,84   | 10.103,15  | 9.309,54   | 8.534,16  | 6.922,03  | 7.500,49   | 3.636,85  | 7.065,48  | 7.177,23  | 5.759,12  | 4.754,62  | 9.545,30   | 7.860,60  |  |
| 14262005 | De 181 a 360 días   | 17.369,91  | 9.634,84   | 10.103,15  | 9.309,54   | 8.534,16  | 6.922,03  | 7.500,49   | 3.636,85  | 7065,48   | 7.177,23  | 5.759,12  | 4754,62   | 9545,3     | 7.860,60  |  |
| 142625   | De más de 360 días  | 0,00       | 98.491,25  | 84.428,75  | 84.817,92  | 72.681,35 | 76.569,31 | 85.547,85  | 43.176,08 | 68.771,85 | 60.906,03 | 54.675,36 | 41.400,59 | 104.027,06 | 81.450,93 |  |
| 14262505 | De más de 360 días  | 0,00       | 98.491,25  | 84.428,75  | 84.817,92  | 72.681,35 | 76.569,31 | 85.547,85  | 43.176,08 | 68771,85  | 60.906,03 | 54.675,36 | 41400,59  | 104027,06  | 81.450,93 |  |
| 1428     | Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses | 14.747,02  | 4.809,25   | 6.281,11   | 1.832,38   | 1.754,20  | 0,00      | 1.413,54   | 2.280,72  | 5.605,98  | 0,00      | 1.000,05  | 0,00      | 0,00       | 1.786,69  |  |
| 142805   | De 1 a 30 días  | 6.411,57   | 331,04     | 532,48     | 158,88     | 160,50    | 0,00      | 204,69     | 187,24    | 636,27    | 0,00      | 212,97    | 0,00      | 0,00       | 324,16    |  |
| 14280505 | De 1 a 30 días  | 6411,57    | 331,04     | 532,48     | 158,88     | 160,50    | 0,00      | 204,69     | 187,24    | 636,27    | 0,00      | 212,97    | 0         | 0          | 324,16    |  |
| 142810   | De 31 a 90 días   | 5.278,22   | 340,45     | 549,07     | 160,93     | 162,56    | 0,00      | 208,80     | 190,34    | 649,23    | 0,00      | 217,24    | 0,00      | 0,00       | 545,49    |  |
| 14281005 | De 31 a 90 días   | 5.278,22   | 340,45     | 549,07     | 160,93     | 162,56    | 0,00      | 208,80     | 190,34    | 649,23    | 0,00      | 217,24    | 0         | 0          | 545,49    |  |
| 142815   | De 91 a 180 días  | 2.101,23   | 518,69     | 839,35     | 247,26     | 249,77    | 0,00      | 320,93     | 294,02    | 998,33    | 0,00      | 334,22    | 0,00      | 0,00       | 455,03    |  |
| 14281505 | De 91 a 180 días  | 2.101,23   | 518,69     | 839,35     | 247,26     | 249,77    | 0,00      | 320,93     | 294,02    | 998,33    | 0,00      | 334,22    | 0         | 0          | 455,03    |  |
| 142820   | De 181 a 360 días   | 956,00     | 1.086,28   | 1.752,75   | 517,35     | 523,35    | 0,00      | 679,12     | 614,87    | 1.733,41  | 0,00      | 235,62    | 0,00      | 0,00       | 462,01    |  |
| 14282005 | De 181 a 360 días   | 956,00     | 1.086,28   | 1.752,75   | 517,35     | 523,35    | 0,00      | 679,12     | 614,87    | 1733,41   | 0,00      | 235,62    | 0         | 0          | 462,01    |  |
| 142825   | De más de 360 días  | 0,00       | 2.532,79   | 2.607,46   | 747,96     | 658,02    | 0,00      | 0,00       | 994,25    | 1.588,74  | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00       | 0,00      |  |
| 14282505 | De más de 360 días  | 0,00       | 2.532,79   | 2.607,46   | 747,96     | 658,02    | 0,00      | 0,00       | 994,25    | 1588,74   | 0,00      | 0,00      | 0         | 0          | 0,00      |  |
| 1450     | Cartera de créditos de consumo vencida                            | 8.415,01   | 1.998,40   | 2.749,91   | 2.692,53   | 1.932,48  | 1.719,26  | 1.477,53   | 1.011,85  | 1.509,81  | 1.396,64  | 1.553,84  | 1.302,77  | 2.434,58   | 2.567,65  |  |
| 145005   | De 1 a 30 días  | 216,69     | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00      | 0,00      | 0,00       | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00       | 0,00      |  |
| 14500505 | De 1 a 30 días  | 216,69     | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00      | 0,00      | 0,00       | 0,00      | 0         | 0,00      | 0,00      | 0         | 0          | 0,00      |  |
| 145010   | De 31 a 90 días   | 3.758,04   | 1.368,36   | 1.885,19   | 1.842,72   | 1.432,95  | 1.073,56  | 1.022,74   | 577,31    | 956,13    | 1.035,15  | 1.192,35  | 694,79    | 1.577,71   | 1.519,00  |  |
| 14501005 | De 31 a 90 días   | 3.758,04   | 1.368,36   | 1.885,19   | 1.842,72   | 1.432,95  | 1.073,56  | 1.022,74   | 577,31    | 956,13    | 1.035,15  | 1.192,35  | 694,79    | 1577,71    | 1.519,00  |  |
| 145015   | De 91 a 180 días  | 2.221,41   | 630,04     | 864,72     | 758,87     | 499,53    | 645,70    | 454,79     | 434,54    | 553,68    | 361,49    | 361,49    | 607,98    | 856,87     | 1.048,65  |  |
| 14501505 | De 91 a 180 días  | 2.221,41   | 630,04     | 864,72     | 758,87     | 499,53    | 645,70    | 454,79     | 434,54    | 553,68    | 361,49    | 361,49    | 607,98    | 856,87     | 1.048,65  |  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

|          |  |                   |                   |                  |                   |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
|----------|--|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 145020   | De 181 a 270 días                                | 1.836,28          | 0,00              | 0,00             | 90,94             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 14502005 | De 181 a 270 días                                | 1.836,28          | 0,00              | 0,00             | 90,94             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |
| 145025   | De más de 270 días                               | 382,59            | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 14502505 | De más de 270 días                               | 382,59            | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |
| 1452     | Cartera de créditos para la microempresa vencida | 3.784,86          | 190,25            | 340,19           | 230,49            | 155,57           | 0,00             | 100,57           | 92,62            | 314,14           | 0,00             | 12,56            | 0,00             | 0,00             | 113,06           |
| 145205   | De 1 a 30 días                                   | 282,06            | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 14520505 | De 1 a 30 días                                   | 282,06            | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |
| 145210   | De 31 a 90 días                                  | 870,54            | 190,25            | 340,19           | 154,65            | 155,57           | 0,00             | 100,57           | 92,62            | 314,14           | 0,00             | 12,56            | 0,00             | 0,00             | 113,06           |
| 14521005 | De 31 a 90 días                                  | 870,54            | 190,25            | 340,19           | 154,65            | 155,57           | 0,00             | 100,57           | 92,62            | 314,14           | 0,00             | 12,56            | 0                | 0                | 113,06           |
| 145215   | De 91 a 180 días                                 | 1.217,14          | 0,00              | 0,00             | 75,84             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 14521505 | De 91 a 180 días                                 | 1.217,14          | 0,00              | 0,00             | 75,84             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |
| 145220   | De 181 a 360 días                                | 1.415,12          | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 14522005 | De 181 a 360 días                                | 1.415,12          | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |
| 145225   | De más de 360 días                               | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 14522505 | De más de 360 días                               | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |
| 1499     | (Provisiones para créditos incobrables)          | 0,00              | -10.188,65        | -15.338,59       | -22.061,27        | -25.061,27       | -30.061,27       | -35.061,27       | -38.371,74       | -40.371,74       | -42.371,74       | -51.371,74       | -61.371,74       | -71.371,74       | -97.056,58       |
| 149910   | (Cartera de créditos de consumo)                 | 0,00              | -9.998,40         | -14.998,40       | -19.998,40        | -22.998,40       | -27.998,40       | -32.998,40       | -35.998,40       | -35.998,40       | -37.998,40       | -50.591,05       | -60.801,66       | -70.601,99       | -96.001,99       |
| 14991005 | (Cartera de consumo)                             | 0,00              | -9.998,40         | -14.998,40       | -19.998,40        | -22.998,40       | -27.998,40       | -32.998,40       | -35.998,40       | -35998,4         | -37.998,40       | -50.591,05       | -60801,66        | -70601,99        | -96.001,99       |
| 149920   | (Cartera de créditos para la microempresa)       | 0,00              | -190,25           | -340,19          | -2.062,87         | -2.062,87        | -2.062,87        | -2.062,87        | -2.373,34        | -4.373,34        | -4.373,34        | -780,69          | -570,08          | -769,75          | -1.054,59        |
| 14992005 | (Cartera microempresa)                           | 0,00              | -190,25           | -340,19          | -2.062,87         | -2.062,87        | -2.062,87        | -2.062,87        | -2.373,34        | -4373,34         | -4.373,34        | -780,69          | -570,08          | -769,75          | -1.054,59        |
| 16       | <b>CUENTAS POR COBRAR</b>                        | <b>114.060,67</b> | <b>104.058,10</b> | <b>22.216,18</b> | <b>109.933,40</b> | <b>50.821,06</b> | <b>46.293,05</b> | <b>49.071,21</b> | <b>21.945,00</b> | <b>22.917,98</b> | <b>47.419,96</b> | <b>23.814,77</b> | <b>23.578,42</b> | <b>22.819,17</b> | <b>23.131,19</b> |
| 1603     | Intereses por cobrar de cartera de créditos      | 0,00              | 21.673,75         | 22.216,18        | 18.469,77         | 22.189,66        | 21.496,29        | 22.247,10        | 21.945,00        | 22.917,98        | 23.247,46        | 21.806,09        | 23.578,42        | 22.816,38        | 23.131,19        |
| 160310   | Cartera de créditos de consumo                   | 0,00              | 20.896,35         | 21.455,64        | 17.844,22         | 21.502,85        | 20.919,34        | 21.649,53        | 21.366,69        | 22.373,24        | 22.660,61        | 21.323,20        | 23.084,17        | 22.310,59        | 22.672,28        |
| 16031005 | Cartera de créditos de consumo                   | 0,00              | 20.896,35         | 21.455,64        | 17.844,22         | 21.502,85        | 20.919,34        | 21.649,53        | 21.366,69        | 22373,24         | 22.660,61        | 21.323,20        | 23084,17         | 22310,59         | 22.672,28        |
| 160320   | Cartera de créditos para la microempresa         | 0,00              | 777,40            | 760,54           | 625,55            | 686,81           | 576,95           | 597,57           | 578,31           | 544,74           | 586,85           | 482,89           | 494,25           | 505,79           | 458,91           |
| 16032005 | Cartera de créditos para la microempresa         | 0,00              | 777,40            | 760,54           | 625,55            | 686,81           | 576,95           | 597,57           | 578,31           | 544,74           | 586,85           | 482,89           | 494,25           | 505,79           | 458,91           |
| 1614     | Pagos por cuenta de clientes                     | 114.060,67        | 82.384,35         | 0,00             | 91.463,63         | 28.614,27        | 24.793,97        | 26.815,14        | 0,00             | 0,00             | 24.172,50        | 2.008,68         | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 161490   | Otros  | 114.060,67        | 82.384,35         | 0,00             | 91.463,63         | 28.614,27        | 24.793,97        | 26.815,14        | 0,00             | 0,00             | 24.172,50        | 2.008,68         | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 16149005 | Empresa Etapa EP                                 | 114.060,67        | 82.384,35         | 0,00             | 91.463,63         | 28.614,27        | 24.793,97        | 26.815,14        | 0,00             | 0                | 24.172,50        | 2.008,68         | 0                | 0                | 0,00             |
| 1690     | Cuentas por cobrar varias                        | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 17,13            | 2,79             | 8,97             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 2,79             | 0,00             |
| 169005   | Anticipos al personal                            | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 17,13            | 0,00             | 6,18             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 16900505 | Anticipos sueldos empleados                      | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 17,13            | 0,00             | 6,18             | 0,00             | 0                | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |
| 169015   | Cheques protestados y rechazados                 | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 2,79             | 2,79             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 2,79             | 0,00             |
| 16901505 | Cheques protestados y rechazados                 | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 2,79             | 2,79             | 0,00             | 0                | 0,00             | 0,00             | 0                | 2,79             | 0,00             |
| 169090   | Otras  | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |
| 16909005 | Cuentas por cobrar varias                        | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |
| 18       | <b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>                      | <b>2.046,22</b>   | <b>6.574,20</b>   | <b>6.465,48</b>  | <b>6.607,04</b>   | <b>6.979,50</b>  | <b>6.861,36</b>  | <b>7.543,22</b>  | <b>7.957,88</b>  | <b>7.833,74</b>  | <b>8.318,11</b>  | <b>8.182,48</b>  | <b>8.046,85</b>  | <b>7.983,85</b>  | <b>7.846,85</b>  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





|          |   |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |  |
|----------|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--|
| 1805     | Muebles, enseres y equipos de oficina     | 4.264,78            | 3.697,64            | 3.697,64            | 3.697,64            | 3.697,64            | 3.697,64            | 4.497,64            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.984,62            | 4.984,62            |  |
| 180505   | Muebles, enseres y equipos de oficina     | 4.264,78            | 3.697,64            | 3.697,64            | 3.697,64            | 3.697,64            | 3.697,64            | 4.497,64            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.984,62            | 4.984,62            |  |
| 18050515 | Muebles, enseres y equipos de oficina     | 4.264,78            | 3.697,64            | 3.697,64            | 3.697,64            | 3.697,64            | 3.697,64            | 4.497,64            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.910,62            | 4.984,62            | 4.984,62            |  |
| 1806     | Equipos de computación                    | 4.599,95            | 4.144,96            | 4.144,96            | 4.399,96            | 4.882,10            | 4.882,10            | 4.882,10            | 4.882,10            | 4.882,10            | 5.502,10            | 5.502,10            | 5.502,10            | 5.502,10            | 5.502,10            |  |
| 180605   | Equipos de computación                    | 4.599,95            | 4.144,96            | 4.144,96            | 4.399,96            | 4.882,10            | 4.882,10            | 4.882,10            | 4.882,10            | 4.882,10            | 5.502,10            | 5.502,10            | 5.502,10            | 5.502,10            | 5.502,10            |  |
| 18060505 | Equipos de computación                    | 4.599,95            | 4.144,96            | 4.144,96            | 4.399,96            | 4.882,10            | 4.882,10            | 4.882,10            | 4.882,10            | 4.882,10            | 5.502,10            | 5.502,10            | 5.502,10            | 5.502,10            | 5.502,10            |  |
| 1899     | (Depreciación acumulada)                  | -6.818,51           | -1.268,40           | -1.377,12           | -1.490,56           | -1.600,24           | -1.718,38           | -1.836,52           | -1.834,84           | -1.958,98           | -2.094,61           | -2.230,24           | -2.365,87           | -2.502,87           | -2.639,87           |  |
| 189915   | (Muebles, enseres y equipos de oficina)   | -3.338,24           | -345,28             | -377,24             | -409,20             | -428,47             | -456,20             | -483,93             | -517,66             | -551,39             | -585,12             | -618,85             | -652,58             | -686,31             | -720,04             |  |
| 18991515 | (Muebles, enseres y equipos de oficina)   | -3.338,24           | -345,28             | -377,24             | -409,20             | -428,47             | -456,20             | -483,93             | -517,66             | -551,39             | -585,12             | -618,85             | -652,58             | -686,31             | -720,04             |  |
| 189920   | (Equipos de computación)                  | -3.480,27           | -923,12             | -999,88             | -1.081,36           | -1.171,77           | -1.262,18           | -1.352,59           | -1.317,18           | -1.407,59           | -1.509,49           | -1.611,39           | -1.713,29           | -1.816,56           | -1.919,83           |  |
| 18992005 | (Equipos de computación)                  | -3.480,27           | -923,12             | -999,88             | -1.081,36           | -1.171,77           | -1.262,18           | -1.352,59           | -1.317,18           | -1.407,59           | -1.509,49           | -1.611,39           | -1.713,29           | -1.816,56           | -1.919,83           |  |
| 19       | <b>OTROS ACTIVOS</b>                      | <b>44.500,00</b>    | <b>4.199,95</b>     | <b>4.146,68</b>     | <b>5.533,70</b>     | <b>4.040,56</b>     | <b>3.987,50</b>     | <b>3.934,44</b>     | <b>5.381,38</b>     | <b>7.356,59</b>     | <b>6.571,37</b>     | <b>8.382,68</b>     | <b>6.521,45</b>     | <b>6.478,89</b>     | <b>6.436,08</b>     |  |
| 1901     | Inversiones en acciones y participaciones | 0,00                | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 53,13               | 59,38               | 67,71               | 78,47               |  |
| 190110   | En otras instituciones financieras        | 0,00                | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 53,13               | 59,38               | 67,71               | 78,47               |  |
| 19011005 | Certificados de Aportación                | 0,00                | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 36,46               | 53,13               | 59,38               | 67,71               | 78,47               |  |
| 1904     | Gastos y Pagos anticipados                | 44.500,00           | 280,00              | 320,00              | 1.800,08            | 400,00              | 440,00              | 480,00              | 2.020,00            | 2.552,16            | 1.860,00            | 2.216,05            | 440,00              | 480,00              | 520,00              |  |
| 190410   | Anticipos a terceros                      | 44.500,00           | 280,00              | 320,00              | 1.800,08            | 400,00              | 440,00              | 480,00              | 2.020,00            | 2.552,16            | 1.860,00            | 2.216,05            | 440,00              | 480,00              | 520,00              |  |
| 19041010 | Anticipo a proveedores                    | 44.500,00           | 280,00              | 320,00              | 1.800,08            | 400,00              | 440,00              | 480,00              | 2.020,00            | 2.552,16            | 1.860,00            | 2.216,05            | 440                 | 480                 | 520,00              |  |
| 19041015 | Anticipo a la Renta                       | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0                   | 0,00                | 0,00                | 0                   | 0                   | 0,00                |  |
| 1905     | Gastos diferidos                          | 0,00                | 3.883,28            | 3.790,22            | 3.697,16            | 3.604,10            | 3.511,04            | 3.417,98            | 3.324,92            | 3.231,86            | 3.138,80            | 3.045,74            | 2.952,68            | 2.859,62            | 2.766,56            |  |
| 190520   | Programas de computación                  | 0,00                | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            |  |
| 19052005 | Programas de computación                  | 0,00                | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000               | 5.000,00            | 5.000,00            | 5.000               | 5.000               | 5.000,00            |  |
| 190599   | (Amortización acumulada gastos diferidos) | 0,00                | -1.116,72           | -1.209,78           | -1.302,84           | -1.395,90           | -1.488,96           | -1.582,02           | -1.675,08           | -1.768,14           | -1.861,20           | -1.954,26           | -2.047,32           | -2.140,38           | -2.233,44           |  |
| 19059905 | (Amortización programa de Computación)    | 0,00                | -1.116,72           | -1.209,78           | -1.302,84           | -1.395,90           | -1.488,96           | -1.582,02           | -1.675,08           | -1.768,14           | -1.861,20           | -1.954,26           | -2.047,32           | -2.140,38           | -2.233,44           |  |
| 1990     | Otros                                     | 0,00                | 0,21                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 1.536,11            | 1.536,11            | 3.067,76            | 3.069,39            | 3.071,56            | 3.071,05            |  |
| 199010   | Otros Impuestos                           | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 1.536,11            | 1.536,11            | 3.067,76            | 3.069,39            | 3.071,56            | 3.071,05            |  |
| 19901005 | Anticipo Impuesto a la Renta              | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 1.531,65            | 1.531,65            | 3.063,30            | 3.063,3             | 3.063,3             | 3.063,30            |  |
| 19901010 | Retencion DPF Impuesto a la Renta         | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 4,46                | 4,46                | 4,46                | 6,09                | 8,26                | 7,75                |  |
| 199090   | Varias                                    | 0,00                | 0,21                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                |  |
| 19909015 | Operaciones en trámite concepto general   | 0,00                | 0,21                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0,00                | 0                   | 0,00                | 0,00                | 0                   | 0                   | 0,00                |  |
| 2        | <b>PASIVOS</b>                            | <b>3.711.512,75</b> | <b>3.410.422,70</b> | <b>3.381.088,96</b> | <b>3.380.791,00</b> | <b>3.396.646,57</b> | <b>3.394.789,64</b> | <b>3.427.332,05</b> | <b>3.464.503,69</b> | <b>3.493.327,47</b> | <b>3.519.514,75</b> | <b>3.439.252,31</b> | <b>3.453.820,75</b> | <b>3.482.518,78</b> | <b>3.314.607,56</b> |  |
| 21       | <b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>        | <b>3.695.232,72</b> | <b>3.388.897,43</b> | <b>3.358.942,37</b> | <b>3.358.085,90</b> | <b>3.374.827,98</b> | <b>3.374.639,44</b> | <b>3.404.409,90</b> | <b>3.442.305,47</b> | <b>3.469.639,34</b> | <b>3.497.609,24</b> | <b>3.417.250,88</b> | <b>3.430.694,30</b> | <b>3.460.544,60</b> | <b>3.297.609,66</b> |  |
| 2101     | Depósitos a la vista                      | 0,00                | 2.645,15            | 3.010,46            | 24.157,70           | 2.933,44            | 4.651,40            | 1.650,24            | 1.263,56            | 6.778,80            | 6.263,40            | 728,00              | 810,01              | 1.553,34            | 2.371,86            |  |
| 210135   | Depósitos de ahorro                       | 0,00                | 2.645,15            | 2.810,46            | 4.101,22            | 2.903,34            | 3.621,40            | 1.650,24            | 1.097,28            | 6.778,80            | 6.003,40            | 728,00              | 810,01              | 1.213,34            | 2.100,01            |  |
| 21013505 | Depósitos de ahorro a la vista            | 0,00                | 2.645,15            | 2.810,46            | 4.101,22            | 2.903,34            | 3.621,40            | 1.650,24            | 1.097,28            | 6.778,80            | 6.003,40            | 728,00              | 810,01              | 1.213,34            | 2.100,01            |  |
| 210140   | Otros depósitos                           | 0,00                | 3.207,50            | 200,00              | 11.506,63           | 30,10               | 1.030,00            | 0,00                | 166,28              | 0,00                | 260,00              | 0,00                | 0,00                | 340,00              | 271,85              |  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





|           |                                   |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |  |
|-----------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--|
| 21014015  | Depósitos sin Identificar         | 0,00             | 3.207,50         | 200,00           | 11.506,63        | 30,10            | 1.030,00         | 0,00             | 166,28           | 0,00             | 260,00           | 0,00             | 0                | 340              | 271,85           |  |
| 210150    | Depósitos por confirmar           | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 8.549,85         | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |  |
| 21015005  | Depósitos por confirmar           | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 8.549,85         | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |  |
| 2103      | Depósitos a plazo                 | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 30.000,00        | 36.495,59        | 49.995,59        | 70.395,59        | 92.517,59        | 114.729,13       | 136.046,25       | 97.428,74        | 109.058,74       | 109.794,99       | 109.794,99       |  |
| 210305    | De 1 a 30 días                    | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 500,00           | 55.400,00        | 45.829,13        | 13.500,00        | 45.724,87        | 0,00             | 25.130,00        |  |
| 21030505  | De 1 a 30 días                    | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 500,00           | 55.400,00        | 45.829,13        | 13.500,00        | 45.724,87        | 0                | 25.130,00        |  |
| 210310    | De 31 a 90 días                   | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 20.400,00        | 48.517,59        | 28.829,13        | 28.724,87        | 15.224,87        | 25.130,00        | 0,00             | 84.164,99        |  |
| 21031005  | De 31 a 90 días                   | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 20.400,00        | 48.517,59        | 28.829,13        | 28.724,87        | 15.224,87        | 25.130,00        | 0                | 84.164,99        |  |
| 210315    | De 91 a 180 días                  | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 30.000,00        | 30.000,00        | 30.500,00        | 30.500,00        | 24.004,41        | 11.004,41        | 41.996,66        | 41.996,66        | 37.703,87        | 102.583,37       | 0,00             |  |
| 21031505  | De 91 a 180 días                  | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 30.000,00        | 30.000,00        | 30.500,00        | 30.500,00        | 24.004,41        | 11.004,41        | 41.996,66        | 41.996,66        | 37.703,87        | 102583,37        | 0,00             |  |
| 210320    | De 181 a 360 días                 | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 6.495,59         | 19.495,59        | 19.495,59        | 19.495,59        | 19.495,59        | 19.495,59        | 26.207,21        | 500,00           | 6.711,62         | 500,00           |  |
| 21032005  | De 181 a 360 días                 | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 6.495,59         | 19.495,59        | 19.495,59        | 19.495,59        | 19.495,59        | 19.495,59        | 26.207,21        | 500,00           | 6711,62          | 500,00           |  |
| 210325    | De mas de 361 días                | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 500,00           | 0,00             | 500,00           | 0,00             |  |
| 21032505  | De mas de 361 días                | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 500,00           | 0                | 500              | 0,00             |  |
| 2105      | Depósitos restringidos            | 3.695.232,72     | 3.386.252,28     | 3.355.931,91     | 3.303.928,20     | 3.335.398,95     | 3.319.992,45     | 3.332.364,07     | 3.348.524,32     | 3.348.131,41     | 3.355.299,59     | 3.319.094,14     | 3.320.825,55     | 3.349.196,27     | 3.185.442,81     |  |
| 210505    | Depósitos restringidos            | 3.695.232,72     | 3.386.252,28     | 3.355.931,91     | 3.303.928,20     | 3.335.398,95     | 3.319.992,45     | 3.332.364,07     | 3.348.524,32     | 3.348.131,41     | 3.355.299,59     | 3.319.094,14     | 3.320.825,55     | 3.349.196,27     | 3.185.442,81     |  |
| 21050505  | Depósitos restringidos            | 3.695.232,72     | 3.386.252,28     | 3.355.931,91     | 3.303.928,20     | 3.335.398,95     | 3.319.992,45     | 3.332.364,07     | 3.348.524,32     | 3.348.131,41     | 3.355.299,59     | 3.319.094,14     | 3320825,55       | 3349196,27       | 3.185.442,81     |  |
| <b>25</b> | <b>CUENTAS POR PAGAR</b>          | <b>16.280,03</b> | <b>21.525,27</b> | <b>22.146,59</b> | <b>22.705,10</b> | <b>21.818,59</b> | <b>20.150,20</b> | <b>22.922,15</b> | <b>22.198,22</b> | <b>23.688,13</b> | <b>21.905,51</b> | <b>22.001,43</b> | <b>23.126,45</b> | <b>21.974,18</b> | <b>16.997,90</b> |  |
| 2501      | Intereses por pagar               | 0,00             | 0,00             | 1.121,36         | 2.114,31         | 3.202,05         | 4.251,54         | 6.110,62         | 7.548,45         | 9.139,82         | 9.502,33         | 10.463,46        | 11.666,39        | 12.543,74        | 2.070,45         |  |
| 250115    | Depósitos a plazo                 | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 791,59           | 1.199,15         | 1.730,94         | 1.036,40         | 977,68           | 1.124,66         | 973,26           | 1.596,36         |  |
| 25011505  | A plazo fijo                      | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 791,59           | 1.199,15         | 1.730,94         | 1.036,40         | 977,68           | 1124,66          | 973,26           | 1.596,36         |  |
| 250190    | Otros                             | 0,00             | 0,00             | 1.121,36         | 2.114,31         | 3.202,05         | 4.251,54         | 5.319,03         | 6.349,30         | 7.408,88         | 8.465,93         | 9.485,78         | 10.541,73        | 11.570,48        | 474,09           |  |
| 25019010  | Interes certificado de aportación | 0,00             | 0,00             | 1.121,36         | 2.114,31         | 3.202,05         | 4.251,54         | 5.319,03         | 6.349,30         | 7.408,88         | 8.465,93         | 9.485,78         | 10541,73         | 11570,48         | 474,09           |  |
| 2503      | Obligaciones patronales           | 3.652,86         | 4.851,08         | 5.050,78         | 5.246,51         | 3.104,14         | 3.212,43         | 3.478,70         | 3.744,71         | 3.912,44         | 3.241,74         | 3.234,18         | 3.511,15         | 3.790,67         | 4.884,40         |  |
| 250305    | Remuneraciones                    | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 5,56             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             |  |
| 25030505  | Remuneraciones                    | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 5,56             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |  |
| 250310    | Beneficios Sociales               | 3.290,88         | 1.861,42         | 2.054,89         | 2.257,19         | 2.244,90         | 2.517,80         | 2.786,24         | 3.055,82         | 3.344,49         | 2.698,43         | 2.689,32         | 2.963,46         | 3.241,35         | 2.168,58         |  |
| 25031005  | Décimo tercer sueldo              | 0,00             | 102,29           | 195,94           | 295,47           | 400,94           | 526,21           | 648,50           | 771,55           | 907,33           | 1.033,61         | 1.160,49         | 1286,58          | 1415,17          | 130,83           |  |
| 25031010  | Décimo cuarto sueldo              | 1.295,85         | 333,83           | 386,83           | 439,83           | 519,33           | 604,33           | 750,48           | 835,48           | 920,48           | 85,00            | 170,00           | 255              | 340              | 425,00           |  |
| 25031015  | Vacaciones                        | 1.995,03         | 1.425,30         | 1.472,12         | 1.521,89         | 1.324,63         | 1.387,26         | 1.387,26         | 1.448,79         | 1.516,68         | 1.579,82         | 1.358,83         | 1421,88          | 1486,18          | 1.612,75         |  |
| 250315    | Aportes al IESS                   | 361,98           | 622,42           | 628,65           | 622,08           | 643,33           | 694,63           | 686,90           | 688,89           | 567,95           | 543,31           | 544,86           | 547,69           | 549,32           | 555,13           |  |
| 25031505  | Aportes al IESS personal          | 361,98           | 166,01           | 169,35           | 166,80           | 171,39           | 193,83           | 190,44           | 191,33           | 248,48           | 237,70           | 238,38           | 242,35           | 240,33           | 242,87           |  |
| 25031510  | Aportes al IESS patronal          | 0,00             | 215,72           | 218,61           | 214,59           | 220,37           | 249,23           | 244,89           | 245,99           | 319,47           | 305,61           | 306,48           | 305,34           | 308,99           | 312,26           |  |
| 25031515  | Préstamos IESS personal           | 0,00             | 240,69           | 240,69           | 240,69           | 251,57           | 251,57           | 251,57           | 251,57           | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 0,00             |  |
| 250325    | Participación a empleados         | 0,00             | 2.367,24         | 2.367,24         | 2.367,24         | 215,91           | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 2.160,69         |  |
| 25032505  | 15% participación a empleados     | 0,00             | 2.367,24         | 2.367,24         | 2.367,24         | 215,91           | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0                | 0                | 2.160,69         |  |
| 2504      | Retenciones                       | 1.920,16         | 393,31           | 322,31           | 341,52           | 553,84           | 353,87           | 335,09           | 418,31           | 903,28           | 699,75           | 829,28           | 1.517,00         | 639,92           | 1.038,07         |  |
| 250405    | Retenciones fiscales              | 1.920,16         | 393,31           | 322,31           | 341,52           | 553,84           | 353,87           | 335,09           | 418,31           | 903,28           | 699,75           | 829,28           | 1.517,00         | 639,92           | 1.038,07         |  |
| 25040505  | 1% retención en la fuente         | 0,00             | 4,56             | 6,23             | 11,48            | 33,68            | 2,68             | 13,80            | 7,22             | 1,60             | 7,00             | 9,26             | 1,65             | 4,69             | 21,04            |  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|           |  |                  |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |  |
|-----------|--|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--|
| 25040510  | 2% retención en la fuente                              | 0,00             | 18,87             | 0,00              | 0,00              | 17,54             | 0,00              | 3,65              | 55,10             | 2,24              | 42,88             | 42,65             | 23,29             | 19,85             | 17,70             |  |
| 25040511  | 8% retención en la fuente                              | 0,00             | 22,40             | 22,40             | 22,40             | 51,36             | 22,40             | 22,40             | 38,72             | 199,20            | 68,64             | 22,40             | 33,28             | 49,6              | 187,23            |  |
| 25040512  | 10% retención en la fuente                             | 0,00             | 158,33            | 158,33            | 158,33            | 158,33            | 174,60            | 161,00            | 161,00            | 257,21            | 230,44            | 370,44            | 682,44            | 270,44            | 270,44            |  |
| 25040515  | Impuesto al IVA 30%                                    | 0,00             | 9,47              | 5,35              | 19,31             | 94,28             | 4,67              | 0,00              | 0,89              | 0,00              | 21,86             | 0,00              | 2,57              | 2,25              | 64,99             |  |
| 25040520  | Impuesto al IVA 70%                                    | 0,00             | 49,68             | 0,00              | 0,00              | 25,20             | 0,00              | 1,04              | 22,18             | 194,38            | 112,40            | 0,00              | 14,84             | 28,56             | 212,14            |  |
| 25040525  | Impuesto al IVA100%                                    | 1.920,16         | 130,00            | 130,00            | 130,00            | 173,45            | 149,52            | 133,20            | 133,20            | 248,65            | 216,53            | 384,53            | 758,93            | 264,53            | 264,53            |  |
| 2505      | Contribuciones, impuestos y multas                     | 0,00             | 1.843,86          | 1.843,86          | 1.843,86          | 1.778,12          | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 4.840,93          |  |
| 250505    | Impuesto a la renta                                    | 0,00             | 65,74             | 65,74             | 65,74             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 3.063,30          |  |
| 25050505  | Impuesto a la renta                                    | 0,00             | 65,74             | 65,74             | 65,74             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0                 | 0                 | 3.063,30          |  |
| 250590    | Otras contribuciones e impuestos                       | 0,00             | 1.778,12          | 1.778,12          | 1.778,12          | 1.778,12          | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 1.777,63          |  |
| 25059010  | Otras contribuciones e impuestos                       | 0,00             | 1.778,12          | 1.778,12          | 1.778,12          | 1.778,12          | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0                 | 0                 | 1.777,63          |  |
| 2506      | Proveedores  | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 90,22             | 98,21             | 0,00              | 1.218,98          | 224,00            | 362,29            | 0,00              | 0,00              | 300,00            | 50,00             | 0,00              |  |
| 250605    | Proveedores  | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 90,22             | 98,21             | 0,00              | 1.218,98          | 224,00            | 362,29            | 0,00              | 0,00              | 300,00            | 50,00             | 0,00              |  |
| 25060505  | Proveedores  | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 90,22             | 98,21             | 0,00              | 1.218,98          | 224,00            | 362,29            | 0,00              | 0,00              | 300               | 50                | 0,00              |  |
| 2590      | Cuentas por pagar varias                               | 10.707,01        | 14.437,02         | 13.808,28         | 13.068,68         | 13.082,23         | 12.332,36         | 11.778,76         | 10.262,75         | 9.370,30          | 8.461,69          | 7.474,51          | 6.131,91          | 4.949,85          | 4.164,05          |  |
| 259025    | Fondo mortuario  | 4.716,71         | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 2.878,63          |  |
| 25902505  | Fondo mortuario  | 4.716,71         | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3.338,45          | 3338,45           | 3338,45           | 2.878,63          |  |
| 259030    | Seguro de desgravamen                                  | 5.990,30         | 10.147,36         | 9.452,92          | 8.713,32          | 7.895,13          | 7.020,21          | 6.099,65          | 5.171,61          | 4.230,01          | 3.273,08          | 2.319,13          | 1.365,97          | 453,59            | 0,00              |  |
| 25903005  | Coaseguros   | 5.990,30         | 10.147,36         | 9.452,92          | 8.713,32          | 7.895,13          | 7.020,21          | 6.099,65          | 5.171,61          | 4.230,01          | 3.273,08          | 2.319,13          | 1365,97           | 453,59            | 0,00              |  |
| 259090    | Otras cuentas por pagar                                | 0,00             | 951,21            | 1.016,91          | 1.016,91          | 1.848,65          | 1.973,70          | 2.340,66          | 1.752,69          | 1.801,84          | 1.850,16          | 1.816,93          | 1.427,49          | 1.157,81          | 1.285,42          |  |
| 25909005  | Otras cuentas por pagar a socios                       | 0,00             | 951,21            | 1.016,91          | 1.016,91          | 1.848,65          | 1.497,70          | 1.864,66          | 1.274,69          | 1.323,84          | 1.371,16          | 1.346,93          | 962,49            | 687,81            | 809,42            |  |
| 25909010  | Cuentas por pagar por Atención médica                  | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 476,00            | 476,00            | 478,00            | 478,00            | 479,00            | 470,00            | 465               | 470               | 476,00            |  |
| <b>3</b>  | <b>PATRIMONIO</b>                                      | <b>45.954,35</b> | <b>226.438,54</b> | <b>233.857,58</b> | <b>229.574,18</b> | <b>230.949,87</b> | <b>227.708,01</b> | <b>226.588,96</b> | <b>226.438,28</b> | <b>225.687,57</b> | <b>225.134,67</b> | <b>224.963,76</b> | <b>222.696,67</b> | <b>223.705,40</b> | <b>363.601,83</b> |  |
| <b>31</b> | <b>CAPITAL SOCIAL</b>                                  | <b>12.866,58</b> | <b>187.129,67</b> | <b>184.003,95</b> | <b>179.556,64</b> | <b>180.844,68</b> | <b>177.562,09</b> | <b>176.443,04</b> | <b>176.292,36</b> | <b>175.541,65</b> | <b>174.988,75</b> | <b>174.817,84</b> | <b>175.754,20</b> | <b>176.762,93</b> | <b>307.601,22</b> |  |
| 3103      | Aportes de socios                                      | 12.866,58        | 187.129,67        | 184.003,95        | 179.556,64        | 180.844,68        | 177.562,09        | 176.443,04        | 176.292,36        | 175.541,65        | 174.988,75        | 174.817,84        | 175.754,20        | 176.762,93        | 307.601,22        |  |
| 310305    | Aportes de socios                                      | 12.866,58        | 187.129,67        | 184.003,95        | 179.556,64        | 180.844,68        | 177.562,09        | 176.443,04        | 176.292,36        | 175.541,65        | 174.988,75        | 174.817,84        | 175.754,20        | 176.762,93        | 307.601,22        |  |
| 31030505  | Certificados de Aportación                             | 12.866,58        | 187.129,67        | 184.003,95        | 179.556,64        | 180.844,68        | 177.562,09        | 176.443,04        | 176.292,36        | 175.541,65        | 174.988,75        | 174.817,84        | 175754,2          | 176762,93         | 307.601,22        |  |
| <b>33</b> | <b>RESERVAS</b>  | <b>13.271,92</b> | <b>13.283,42</b>  | <b>13.283,42</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  | <b>23.831,09</b>  |  |
| 3301      | Fondo irrepartible de reserva legal                    | 9.695,64         | 9.707,14          | 9.707,14          | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         |  |
| 330105    | Fondo irrepartible                                     | 9.695,64         | 9.707,14          | 9.707,14          | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         |  |
| 33010505  | Legales  | 9.695,64         | 9.707,14          | 9.707,14          | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23.831,09         | 23831,09          | 23831,09          | 23.831,09         |  |
| 3303      | Especiales   | 3.576,28         | 3.576,28          | 3.576,28          | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              |  |
| 330305    | A disposición de la Asamblea General de Representantes | 3.576,28         | 3.576,28          | 3.576,28          | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              |  |
| 33030505  | A disposición de la Asamblea General de Representantes | 3.576,28         | 3.576,28          | 3.576,28          | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0                 | 0                 | 0,00              |  |
| <b>34</b> | <b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>                     | <b>19.815,85</b> | <b>25.806,86</b>  | <b>26.022,54</b>  | <b>26.186,45</b>  | <b>26.274,10</b>  | <b>26.314,83</b>  | <b>26.314,83</b>  | <b>26.314,83</b>  | <b>26.314,83</b>  | <b>26.314,83</b>  | <b>26.314,83</b>  | <b>23.111,38</b>  | <b>23.111,38</b>  | <b>23.111,38</b>  |  |
| 3401      | Otros  | 19.815,85        | 25.806,86         | 26.022,54         | 26.186,45         | 26.274,10         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 23.111,38         | 23.111,38         | 23.111,38         |  |
| 340105    | Otros  | 19.815,85        | 25.806,86         | 26.022,54         | 26.186,45         | 26.274,10         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 23.111,38         | 23.111,38         | 23.111,38         |  |
| 34010505  | Otros aportes patrimoniales                            | 19.815,85        | 25.806,86         | 26.022,54         | 26.186,45         | 26.274,10         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 26.314,83         | 23111,38          | 23111,38          | 23.111,38         |  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|                           |   |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |  |
|---------------------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|
| 36                        | RESULTADOS  | 0,00         | 218,59       | 10.547,67    | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 9.058,14     |  |
| 3601                      | Utilidades y/o excedentes acumuladas  | 0,00         | 218,59       | 218,59       | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         |  |
| 360105                    | Utilidades y/o excedentes acumuladas  | 0,00         | 218,59       | 218,59       | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         |  |
| 36010505                  | Utilidades y/o excedentes acumuladas  | 0,00         | 218,59       | 218,59       | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0            | 0            | 0,00         |  |
| 3603                      | Utilidades y/o excedentes del ejercicio                                       | 0,00         | 0,00         | 10.329,08    | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 9.058,14     |  |
| 360305                    | Utilidades y/o excedentes del ejercicio                                       | 0,00         | 0,00         | 10.329,08    | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 9.058,14     |  |
| 36030505                  | Utilidades y/o excedentes del ejercicio                                       | 0,00         | 0,00         | 10.329,08    | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0            | 0            | 9.058,14     |  |
| RESULTADO OPERATIVO       |   | 255,66       | 10.329,08    | 2.050,99     | 4.720,11     | 6.454,68     | 9.919,52     | 14.394,10    | 19.692,59    | 25.299,04    | 36.467,72    | 36.851,58    | 36.420,05    | 35.603,74    | 9.058,14     |  |
| TOTAL ACTIVO              |   | 3.757.722,76 | 3.650.397,82 | 3.616.997,53 | 3.615.085,29 | 3.634.051,12 | 3.632.417,17 | 3.668.315,11 | 3.710.634,56 | 3.744.314,08 | 3.781.117,14 | 3.701.067,65 | 3.712.937,47 | 3.741.580,58 | 3.678.209,39 |  |
| TOTAL PASIVO + PATRIMONIO |   | 3.757.467,10 | 3.636.861,24 | 3.614.946,54 | 3.610.365,18 | 3.627.596,44 | 3.622.497,65 | 3.653.921,01 | 3.690.941,97 | 3.719.015,04 | 3.744.649,42 | 3.664.216,07 | 3.676.517,42 | 3.706.224,18 | 3.678.209,39 |  |
| 5                         | INGRESOS  | 434.554,21   | 399.984,96   | 36.974,37    | 70.141,44    | 106.858,22   | 142.674,65   | 179.639,15   | 217.117,29   | 254.510,35   | 294.703,59   | 331.788,23   | 370.823,23   | 406.543,54   | 445.478,47   |  |
| 51                        | INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS  | 382.939,01   | 386.651,15   | 35.691,98    | 67.429,49    | 103.129,89   | 138.767,86   | 175.607,33   | 213.079,47   | 250.464,53   | 289.817,96   | 326.897,60   | 365.911,60   | 401.615,91   | 440.542,84   |  |
| 5101                      | Depósitos   | 275,31       | 1.622,62     | 176,09       | 421,25       | 562,85       | 687,35       | 873,19       | 1.009,74     | 1.182,81     | 1.376,92     | 1.663,61     | 1.849,49     | 2.164,05     | 2.392,08     |  |
| 510110                    | Depósitos en bancos e instituciones del sector financiero popular y solidario | 275,31       | 1.622,62     | 176,09       | 421,25       | 562,85       | 687,35       | 873,19       | 1.009,74     | 1.182,81     | 1.376,92     | 1.663,61     | 1.849,49     | 2.164,05     | 2.392,08     |  |
| 51011005                  | Depósitos en bancos e instituciones del sector financiero popular y solidario | 275,31       | 1.622,62     | 176,09       | 421,25       | 562,85       | 687,35       | 873,19       | 1.009,74     | 1.182,81     | 1.376,92     | 1.663,61     | 1849,49      | 2164,05      | 2.392,08     |  |
| 5103                      | Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores                      | 332,66       | 421,46       | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 206,25       | 206,25       | 222,92       | 304,17       | 412,50       | 552,43       |  |
| 510315                    | Mantenidas hasta el vencimiento   | 332,66       | 421,46       | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 206,25       | 206,25       | 222,92       | 304,17       | 412,50       | 552,43       |  |
| 51031505                  | Mantenidas hasta el vencimiento   | 332,66       | 421,46       | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 206,25       | 206,25       | 222,92       | 304,17       | 412,5        | 552,43       |  |
| 5104                      | Intereses y descuentos de cartera de créditos                                 | 382.331,04   | 384.607,07   | 35.515,89    | 67.008,24    | 102.567,04   | 138.080,51   | 174.734,14   | 212.069,73   | 249.075,47   | 288.234,79   | 325.011,07   | 363.757,94   | 399.039,36   | 437.598,33   |  |
| 510410                    | Cartera de créditos de consumo  | 366.488,71   | 372.869,93   | 34.547,62    | 65.089,89    | 99.749,49    | 134.454,66   | 170.431,43   | 207.159,63   | 243.632,83   | 282.117,01   | 318.412,27   | 356.705,83   | 391.581,84   | 429.750,00   |  |
| 51041005                  | Cartera de créditos de consumo  | 366.488,71   | 372.869,93   | 34.547,62    | 65.089,89    | 99.749,49    | 134.454,66   | 170.431,43   | 207.159,63   | 243.632,83   | 282.117,01   | 318.412,27   | 356705,83    | 391581,84    | 429.750,00   |  |
| 510420                    | Cartera de créditos para la microempresa                                      | 15.270,36    | 11.074,14    | 888,92       | 1.726,05     | 2.502,37     | 3.238,67     | 3.838,68     | 4.385,02     | 4.866,34     | 5.455,74     | 5.863,98     | 6.241,79     | 6.573,13     | 6.858,52     |  |
| 51042005                  | Cartera de créditos para la microempresa                                      | 15.270,36    | 11.074,14    | 888,92       | 1.726,05     | 2.502,37     | 3.238,67     | 3.838,68     | 4.385,02     | 4.866,34     | 5.455,74     | 5.863,98     | 6241,79      | 6573,13      | 6.858,52     |  |
| 510450                    | De mora   | 571,97       | 663,00       | 79,35        | 192,30       | 315,18       | 387,18       | 464,03       | 525,08       | 576,30       | 662,04       | 734,82       | 810,32       | 884,39       | 989,81       |  |
| 51045010                  | Mora consumo  | 571,97       | 591,94       | 74,73        | 177,10       | 288,37       | 351,66       | 426,33       | 482,72       | 527,90       | 605,63       | 673,93       | 746,53       | 817,53       | 918,07       |  |
| 51045020                  | Mora microempresa   | 0,00         | 71,06        | 4,62         | 15,20        | 26,81        | 35,52        | 37,70        | 42,36        | 48,40        | 56,41        | 60,89        | 63,79        | 66,86        | 71,74        |  |
| 54                        | INGRESOS POR SERVICIOS  | 7.089,33     | 5.409,81     | 481,00       | 968,00       | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.445,00     | 1.453,00     | 1.460,00     | 1.465,00     | 1.486,00     | 1.502,00     | 1.510,00     |  |
| 5401                      | Manejo y cobranzas  | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 6,00         | 14,00        | 21,00        | 26,00        | 47,00        | 63,00        | 71,00        |  |
| 540105                    | Manejo y cobranzas  | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 6,00         | 14,00        | 21,00        | 26,00        | 47,00        | 63,00        | 71,00        |  |
| 54010505                  | Gestión de cobranzas  | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 6,00         | 14,00        | 21,00        | 26,00        | 47           | 63           | 71,00        |  |
| 5490                      | Otros servicios   | 7.089,33     | 5.409,81     | 481,00       | 968,00       | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     |  |
| 549005                    | Tarifas por Servicios financieros   | 0,00         | 1,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         |  |
| 54900560                  | Comision por Cheques Devueltos  | 0,00         | 1,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0,00         | 0            | 0            | 0,00         |  |
| 549090                    | Otros   | 7.089,33     | 5.408,81     | 481,00       | 968,00       | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     | 1.439,00     |  |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|           |   |                   |                   |                  |                  |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |  |
|-----------|---|-------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--|
| 54909005  | Otros por atención médica                       | 7.089,33          | 5.408,81          | 481,00           | 968,00           | 1.439,00          | 1.439,00          | 1.439,00          | 1.439,00          | 1.439,00          | 1.439,00          | 1.439,00          | 1439              | 1439              | 1.439,00          |  |
| <b>56</b> | <b>OTROS INGRESOS</b>                           | <b>44.525,87</b>  | <b>7.924,00</b>   | <b>801,39</b>    | <b>1.743,95</b>  | <b>2.289,33</b>   | <b>2.467,79</b>   | <b>2.592,82</b>   | <b>2.592,82</b>   | <b>2.592,82</b>   | <b>3.425,63</b>   | <b>3.425,63</b>   | <b>3.425,63</b>   | <b>3.425,63</b>   | <b>3.425,63</b>   |  |
| 5604      | Recuperaciones de activos financieros           | 0,00              | 3.643,81          | 0,00             | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              |  |
| 560410    | Reversión de provisiones                        | 0,00              | 3.643,81          | 0,00             | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              |  |
| 56041005  | Reversión de provisiones                        | 0,00              | 3.643,81          | 0,00             | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0                 | 0                 | 0,00              |  |
| 560420    | Intereses y comisiones de ejercicios anteriores | 0,00              | 0,00              | 791,39           | 1.733,95         | 2.279,33          | 2.457,79          | 2.582,82          | 2.582,82          | 2.582,82          | 3.255,63          | 3.255,63          | 3.255,63          | 3.255,63          | 3.255,63          |  |
| 56041005  | Intereses y comisiones de ejercicios anteriores | 0,00              | 0,00              | 791,39           | 1.733,95         | 2.279,33          | 2.457,79          | 2.582,82          | 2.582,82          | 2.582,82          | 3.255,63          | 3.255,63          | 3255,63           | 3255,63           | 3.255,63          |  |
| 5690      | Otros   | 44.525,87         | 4.280,19          | 10,00            | 10,00            | 10,00             | 10,00             | 10,00             | 10,00             | 10,00             | 170,00            | 170,00            | 170,00            | 170,00            | 170,00            |  |
| 569005    | Otros   | 44.525,87         | 4.280,19          | 10,00            | 10,00            | 10,00             | 10,00             | 10,00             | 10,00             | 10,00             | 170,00            | 170,00            | 170,00            | 170,00            | 170,00            |  |
| 56900505  | Otros ingresos                                  | 44.525,87         | 664,78            | 0,00             | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0                 | 0                 | 0,00              |  |
| 56900510  | Otros por multas de socios                      | 0,00              | 3.615,41          | 10,00            | 10,00            | 10,00             | 10,00             | 10,00             | 10,00             | 10,00             | 170,00            | 170,00            | 170               | 170               | 170,00            |  |
| <b>4</b>  | <b>GASTOS</b>                                   | <b>434.298,55</b> | <b>389.655,88</b> | <b>34.923,38</b> | <b>65.421,33</b> | <b>100.403,54</b> | <b>132.755,13</b> | <b>165.245,05</b> | <b>197.424,70</b> | <b>229.211,31</b> | <b>258.235,87</b> | <b>294.936,65</b> | <b>334.403,18</b> | <b>370.939,80</b> | <b>436.420,33</b> |  |
| <b>41</b> | <b>INTERESES CAUSADOS</b>                       | <b>298.534,06</b> | <b>254.435,54</b> | <b>20.009,72</b> | <b>37.866,04</b> | <b>57.564,71</b>  | <b>76.702,25</b>  | <b>97.106,72</b>  | <b>116.638,37</b> | <b>136.934,70</b> | <b>157.366,26</b> | <b>177.099,86</b> | <b>197.347,27</b> | <b>217.040,66</b> | <b>237.409,23</b> |  |
| 4101      | Obligaciones con el público                     | 298.534,06        | 254.323,04        | 20.009,72        | 37.866,04        | 57.564,71         | 76.702,25         | 97.106,72         | 116.638,37        | 136.934,70        | 157.366,26        | 177.099,86        | 197.347,27        | 217.040,66        | 237.409,23        |  |
| 410130    | Depósitos a plazo                               | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 791,59            | 1.199,15          | 1.739,16          | 2.414,45          | 3.117,92          | 3.714,31          | 4.314,19          | 4.937,29          |  |
| 41013005  | Depósitos a plazo                               | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 791,59            | 1.199,15          | 1.739,16          | 2.414,45          | 3.117,92          | 3714,31           | 4314,19           | 4.937,29          |  |
| 410190    | Otros   | 298.534,06        | 254.323,04        | 20.009,72        | 37.866,04        | 57.564,71         | 76.702,25         | 96.315,13         | 115.439,22        | 135.195,54        | 154.951,81        | 173.981,94        | 193.632,96        | 212.726,47        | 232.471,94        |  |
| 41019005  | Depósitos restringidos                          | 298.534,06        | 247.545,13        | 18.888,36        | 35.751,73        | 54.362,66         | 72.450,71         | 90.996,10         | 109.089,92        | 127.786,66        | 146.485,88        | 164.496,16        | 183091,23         | 201155,99         | 219.526,74        |  |
| 41019010  | Certificados de Aportación                      | 0,00              | 6.777,91          | 1.121,36         | 2.114,31         | 3.202,05          | 4.251,54          | 5.319,03          | 6.349,30          | 7.408,88          | 8.465,93          | 9.485,78          | 10541,73          | 11570,48          | 12.945,20         |  |
| 4105      | Otros intereses                                 | 0,00              | 112,50            | 0,00             | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              |  |
| 410590    | Otros   | 0,00              | 112,50            | 0,00             | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              |  |
| 41059005  | Otros intereses                                 | 0,00              | 112,50            | 0,00             | 0,00             | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0,00              | 0                 | 0                 | 0,00              |  |
| <b>44</b> | <b>PROVISIONES</b>                              | <b>0,00</b>       | <b>13.587,63</b>  | <b>5.149,94</b>  | <b>11.872,62</b> | <b>14.872,62</b>  | <b>19.872,62</b>  | <b>24.872,62</b>  | <b>28.183,09</b>  | <b>30.183,09</b>  | <b>32.183,09</b>  | <b>41.183,09</b>  | <b>51.183,09</b>  | <b>61.183,09</b>  | <b>86.867,93</b>  |  |
| 4402      | Cartera de créditos                             | 0,00              | 13.587,63         | 5.149,94         | 11.872,62        | 14.872,62         | 19.872,62         | 24.872,62         | 28.183,09         | 30.183,09         | 32.183,09         | 41.183,09         | 51.183,09         | 61.183,09         | 86.867,93         |  |
| 440205    | Cartera de créditos                             | 0,00              | 13.587,63         | 5.149,94         | 11.872,62        | 14.872,62         | 19.872,62         | 24.872,62         | 28.183,09         | 30.183,09         | 32.183,09         | 41.183,09         | 51.183,09         | 61.183,09         | 86.867,93         |  |
| 44020510  | Consumo   | 0,00              | 11.463,68         | 5.000,00         | 10.000,00        | 13.000,00         | 18.000,00         | 23.000,00         | 26.000,00         | 26.000,00         | 28.000,00         | 37.000,00         | 47000             | 56800,33          | 82.200,33         |  |
| 44020520  | Microcrédito                                    | 0,00              | 2.123,95          | 149,94           | 1.872,62         | 1.872,62          | 1.872,62          | 1.872,62          | 2.183,09          | 4.183,09          | 4.183,09          | 4.183,09          | 4183,09           | 4382,76           | 4.667,60          |  |
| <b>45</b> | <b>GASTOS DE OPERACION</b>                      | <b>78.722,46</b>  | <b>115.063,29</b> | <b>8.858,48</b>  | <b>14.619,69</b> | <b>25.045,78</b>  | <b>31.710,08</b>  | <b>38.795,53</b>  | <b>48.133,06</b>  | <b>57.623,34</b>  | <b>64.216,34</b>  | <b>72.183,52</b>  | <b>84.137,03</b>  | <b>90.980,26</b>  | <b>105.183,39</b> |  |
| 4501      | Gastos de personal                              | 33.847,68         | 61.148,28         | 5.321,26         | 7.007,02         | 9.342,74          | 11.787,97         | 14.560,73         | 17.857,24         | 20.196,13         | 22.697,31         | 25.414,70         | 28.576,03         | 30.856,33         | 33.390,21         |  |
| 450105    | Remuneraciones mensuales                        | 18.491,79         | 17.037,97         | 1.100,00         | 2.200,00         | 3.215,67          | 4.670,67          | 6.125,67          | 7.580,67          | 9.080,67          | 10.580,67         | 11.796,24         | 13.296,24         | 14.796,24         | 16.296,24         |  |
| 45010505  | Remuneraciones mensuales                        | 18.491,79         | 17.037,97         | 1.100,00         | 2.200,00         | 3.215,67          | 4.670,67          | 6.125,67          | 7.580,67          | 9.080,67          | 10.580,67         | 11.796,24         | 13296,24          | 14796,24          | 16.296,24         |  |
| 450110    | Beneficios sociales                             | 3.806,51          | 4.314,71          | 244,39           | 501,67           | 789,36            | 1.157,35          | 1.518,46          | 1.880,92          | 2.270,96          | 2.525,62          | 2.894,13          | 3.260,99          | 3.633,17          | 4.071,99          |  |
| 45011005  | Décimo Tercer Sueldo                            | 0,00              | 1.748,42          | 93,65            | 193,18           | 298,65            | 423,92            | 546,21            | 669,26            | 805,04            | 931,32            | 1.058,20          | 1184,29           | 1312,88           | 1.443,71          |  |
| 45011010  | Décimo Cuarto Sueldo                            | 0,00              | 874,50            | 53,00            | 106,00           | 185,50            | 270,50            | 355,50            | 440,50            | 525,50            | 498,46            | 583,46            | 668,46            | 753,46            | 899,61            |  |
| 45011015  | Fondo de reserva                                | 394,47            | 817,57            | 50,92            | 105,90           | 155,88            | 250,97            | 343,64            | 436,52            | 537,89            | 630,17            | 723,36            | 816,08            | 910,37            | 1.006,79          |  |
| 45011020  | Vacaciones                                      | 3.412,04          | 874,22            | 46,82            | 96,59            | 149,33            | 211,96            | 273,11            | 334,64            | 402,53            | 465,67            | 529,11            | 592,16            | 656,46            | 721,88            |  |
| 450120    | Aportes al IESS                                 | 9.108,66          | 2.748,93          | 203,12           | 414,82           | 635,18            | 884,40            | 1.129,28          | 1.375,27          | 1.694,74          | 2.000,35          | 2.306,83          | 2.612,17          | 2.921,16          | 3.233,42          |  |
| 45012005  | Aportes al IESS Patronal                        | 9.108,66          | 2.748,93          | 203,12           | 414,82           | 635,18            | 884,40            | 1.129,28          | 1.375,27          | 1.694,74          | 2.000,35          | 2.306,83          | 2612,17           | 2921,16           | 3.233,42          |  |

**AUTORAS:**ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|          |                                  |           |           |          |          |          |          |          |           |           |           |           |           |           |           |        |
|----------|----------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 450190   | Otros                            | 2.440,72  | 37.046,67 | 3.773,75 | 3.890,53 | 4.702,53 | 5.075,55 | 5.787,32 | 7.020,38  | 7.149,76  | 7.590,67  | 8.417,50  | 9.406,63  | 9.505,76  | 9.788,56  |        |
| 45019005 | Horas Extras                     | 1.428,83  | 3.688,93  | 23,75    | 118,13   | 118,13   | 166,35   | 178,85   | 200,51    | 329,89    | 345,20    | 367,70    | 380,83    | 423,96    | 493,96    |        |
| 45019010 | Indemnización                    | 0,00      | 31.189,43 | 3.750,00 | 3.750,00 | 3.750,00 | 3.750,00 | 3.750,00 | 3.750,00  | 3.750,00  | 3.750,00  | 3.750,00  | 3750      | 3750      | 3.750,00  |        |
| 45019015 | Capacitación                     |           |           | 0,00     | 22,40    | 134,40   | 459,20   | 1.158,47 | 2.369,87  | 2.369,87  | 2.795,47  | 3.075,47  | 3339,47   | 3395,47   | 3.608,27  |        |
| 45019045 | Refrigerio y Atenciones          | 0,00      | 131,24    | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0         | 0         | 0,00      |        |
| 45019050 | Uniformes                        | 1.011,89  | 518,07    | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 524,33    | 1236,33   | 1236,33   | 1.236,33  |        |
| 45019070 | Trabajos Eventuales              | 0,00      | 410,00    | 0,00     | 0,00     | 700,00   | 700,00   | 700,00   | 700,00    | 700,00    | 700,00    | 700,00    | 700       | 700       | 700,00    |        |
| 45019080 | Bonificaciones                   | 0,00      | 1.109,00  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0         | 0         | 0,00      |        |
| 4502     | Honorarios                       | 18.469,57 | 27.825,34 | 1.713,33 | 3.426,66 | 5.139,99 | 7.076,69 | 9.491,39 | 13.494,07 | 18.312,03 | 21.066,36 | 24.783,36 | 32.203,02 | 35.087,79 | 40.096,01 |        |
| 450205   | Honorarios                       | 0,00      | 2.219,16  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 41,18    | 1.188,68 | 1.460,16  | 3.935,36  | 4.646,72  | 4.753,75  | 5.866,44  | 6.247,24  | 8.756,49  |        |
| 45020505 | Dietas Consejo de Administración | 0,00      | 0,00      | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 228,48    | 1.104,32  | 1.332,80  | 1.332,80  | 1485,12   | 1865,92   | 2.665,60  |        |
| 45020510 | Dietas Consejo de Vigilancia     | 0,00      | 0,00      | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 1.599,36  | 2.018,24  | 2.018,24  | 2018,24   | 2018,24   | 3.312,96  |        |
| 45020515 | Dietas Comité de Crédito         |           |           |          |          |          |          |          |           |           |           |           |           |           | 213,25    |        |
| 45020520 | Capacitación                     | 0,00      | 2.219,16  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 41,18    | 1.188,68 | 1.231,68  | 1.231,68  | 1.295,68  | 1.402,71  | 2363,08   | 2363,08   | 2.564,68  |        |
| 450210   | Honorarios profesionales         | 18.469,57 | 25.606,18 | 1.713,33 | 3.426,66 | 5.139,99 | 7.035,51 | 8.302,71 | 12.033,91 | 14.376,67 | 16.419,64 | 20.029,61 | 26.336,58 | 28.840,55 | 31.339,52 |        |
| 45021005 | Honorarios profesionales         | 18.469,57 | 23.366,18 | 1.713,33 | 3.426,66 | 5.139,99 | 7.035,51 | 8.302,71 | 9.569,91  | 11.912,67 | 13.955,64 | 15.997,61 | 22304,58  | 24808,55  | 27.307,52 |        |
| 45021010 | Auditorias Externas              | 0,00      | 2.240,00  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 2.464,00  | 2.464,00  | 2.464,00  | 4.032,00  | 4032      | 4032      | 4.032,00  |        |
| 4503     | Servicios varios                 | 10.708,63 | 15.611,40 | 887,99   | 2.442,28 | 7.564,53 | 8.320,22 | 8.920,51 | 10.241,13 | 11.796,96 | 12.369,07 | 13.085,70 | 13.598,14 | 14.458,41 | 16.248,62 |        |
| 450305   | Movilización, fletes y embalajes | 321,85    | 302,86    | 21,00    | 117,50   | 137,00   | 165,50   | 197,50   | 221,53    | 252,03    | 286,96    | 308,75    | 350,11    | 395,28    | 446,64    |        |
| 45030510 | Movilización, fletes y embalajes | 321,85    | 302,86    | 21,00    | 117,50   | 137,00   | 165,50   | 197,50   | 221,53    | 252,03    | 286,96    | 308,75    | 350,11    | 395,28    | 446,64    |        |
| 450315   | Publicidad y propaganda          | 1.043,04  | 1.766,03  | 166,32   | 166,32   | 251,32   | 251,32   | 251,32   | 519,32    | 519,32    | 519,32    | 519,32    | 519,32    | 519,32    | 697,32    | 747,72 |
| 45031505 | Publicidad y propaganda          | 1.043,04  | 1.766,03  | 166,32   | 166,32   | 251,32   | 251,32   | 251,32   | 519,32    | 519,32    | 519,32    | 519,32    | 519,32    | 519,32    | 697,32    | 747,72 |
| 450320   | Servicios básicos                | 1.449,13  | 1.014,61  | 58,45    | 167,25   | 276,65   | 399,44   | 489,07   | 629,36    | 682,45    | 822,92    | 915,35    | 1.005,03  | 1.101,58  | 1.206,43  |        |
| 45032005 | Energía Electrica                | 936,99    | 236,95    | 0,00     | 62,55    | 62,55    | 129,99   | 129,99   | 203,75    | 203,75    | 288,75    | 330,69    | 372,9     | 415,85    | 456,33    |        |
| 45032006 | Agua Potable                     | 0,00      | 88,47     | 0,00     | 0,00     | 10,10    | 10,10    | 18,12    | 30,77     | 30,77     | 33,92     | 37,37     | 40,52     | 49,67     | 57,77     |        |
| 45032010 | Teléfono                         | 512,14    | 689,19    | 58,45    | 104,70   | 204,00   | 259,35   | 340,96   | 394,84    | 447,93    | 500,25    | 547,29    | 591,61    | 636,06    | 692,33    |        |
| 450325   | Seguros                          | 606,67    | 140,34    | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 532,21    | 532,21    | 532,21    | 532,21    | 532,21    | 532,21    |        |
| 45032510 | Seguros de Fidelidad Empleados   | 606,67    | 140,34    | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 532,21    | 532,21    | 532,21    | 532,21    | 532,21    | 532,21    |        |
| 45032525 | Seguro de Desgravamen            | 0,00      | 0,00      | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0         | 0         | 0,00      |        |
| 450330   | Arrendamientos                   | 2.978,40  | 4.888,58  | 313,60   | 627,20   | 940,80   | 1.254,40 | 1.568,00 | 2.279,20  | 2.592,80  | 2.906,40  | 3.220,00  | 3.533,60  | 3.847,20  | 4.631,20  |        |
| 45033005 | Arrendamientos                   | 2.978,40  | 4.888,58  | 313,60   | 627,20   | 940,80   | 1.254,40 | 1.568,00 | 1.881,60  | 2.195,20  | 2.508,80  | 2.822,40  | 3136      | 3449,6    | 3.763,20  |        |
| 45033010 | Arrendamientos Buro de Credito   | 0,00      | 0,00      | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 397,60    | 397,60    | 397,60    | 397,60    | 397,6     | 397,6     | 868,00    |        |
| 450390   | Otros servicios                  | 4.309,54  | 7.498,98  | 328,62   | 1.364,01 | 5.958,76 | 6.249,56 | 6.414,62 | 6.591,72  | 7.218,15  | 7.301,26  | 7.590,07  | 7.657,87  | 7.884,82  | 8.684,42  |        |
| 45039005 | Gastos de instalacion            | 0,00      | 1.993,60  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0         | 0         | 0,00      |        |
| 45039010 | Judiciales y Notariales          | 0,00      | 36,44     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 24,00     | 54,00     | 54        | 65,42     | 65,42     |        |
| 45039020 | Gasto Aniversario                |           | 0,00      | 0,00     | 0,00     | 4.526,66 | 4.740,86 | 4.740,86 | 4.808,06  | 4.808,06  | 4.808,06  | 4.808,06  | 4808,06   | 4808,06   | 4.808,06  |        |
| 45039025 | Gastos de Asamblea               | 4.003,30  | 3.611,79  | 122,18   | 1.067,46 | 1.083,30 | 1.106,80 | 1.215,06 | 1.262,56  | 1.593,37  | 1.596,87  | 1.706,29  | 1727,79   | 1895,7    | 2.647,06  |        |
| 45039030 | Limpieza y Aseo                  | 0,00      | 841,20    | 117,07   | 117,07   | 117,07   | 117,07   | 117,07   | 117,07    | 357,07    | 357,07    | 450,44    | 450,44    | 450,44    | 450,44    |        |
| 45039040 | Internet                         | 306,24    | 309,45    | 51,17    | 76,92    | 102,67   | 128,42   | 154,17   | 179,92    | 205,67    | 231,42    | 257,17    | 282,92    | 308,67    | 334,42    |        |

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





|          |  |                  |                 |               |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |  |
|----------|--|------------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--|
| 45039045 | Gastos Bancarios y Cooperativos                                      | 0,00             | 407,94          | 38,20         | 102,56          | 129,06          | 156,41          | 187,46          | 224,11          | 253,98          | 279,84          | 310,11          | 330,66          | 352,53          | 375,02          |  |
| 45039050 | Formularios Varios   | 0,00             | 4,00            | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 4,00            | 4,00            | 4               | 4               | 4,00            |  |
| 45039055 | Gastos de Adecuacion   | 0,00             | 294,56          | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0               | 0               | 0,00            |  |
| 4504     | Impuestos, contribuciones y multas                                   | 11.802,97        | 5.395,96        | 301,20        | 602,71          | 905,04          | 2.011,94        | 2.321,80        | 2.623,14        | 2.987,08        | 3.287,97        | 3.588,60        | 3.889,09        | 4.204,59        | 6.283,30        |  |
| 450405   | Impuestos Fiscales   | 7.816,45         | 23,16           | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            |  |
| 45040505 | Impuestos Fiscales   | 7.816,45         | 23,16           | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0               | 0               | 0,00            |  |
| 450410   | Impuestos Municipales  | 0,00             | 2.383,81        | 1,93          | 4,17            | 7,23            | 814,86          | 825,45          | 827,52          | 829,17          | 830,79          | 832,15          | 833,37          | 834,60          | 836,41          |  |
| 45041005 | Impuestos Municipales  | 0,00             | 2.383,81        | 1,93          | 4,17            | 7,23            | 814,86          | 825,45          | 827,52          | 829,17          | 830,79          | 832,15          | 833,37          | 834,6           | 836,41          |  |
| 450415   | Contribuciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria | 0,00             | 1.788,99        | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 1.777,63        |  |
| 45041505 | Contribuciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria | 0,00             | 1.788,99        | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0               | 0               | 1.777,63        |  |
| 450430   | Multas y otras sanciones   | 3.986,52         | 600,00          | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            |  |
| 45043005 | Multas y otras sanciones   | 3.986,52         | 600,00          | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0               | 0               | 0,00            |  |
| 450490   | Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones            | 0,00             | 600,00          | 299,27        | 598,54          | 897,81          | 1.197,08        | 1.496,35        | 1.795,62        | 2.157,91        | 2.457,18        | 2.756,45        | 3.055,72        | 3.369,99        | 3.669,26        |  |
| 45049005 | Aporte a la Red Local  | 0,00             | 600,00          | 299,27        | 598,54          | 897,81          | 1.197,08        | 1.496,35        | 1.795,62        | 2.157,91        | 2.457,18        | 2.756,45        | 3055,72         | 3369,99         | 3.669,26        |  |
| 4505     | Depreciaciones   | 1.841,84         | 1.315,40        | 108,72        | 222,16          | 540,70          | 658,84          | 776,98          | 775,30          | 899,44          | 1.035,07        | 1.170,70        | 1.432,15        | 1.571,02        | 1.497,29        |  |
| 450525   | Muebles, enseres y equipos de oficina                                | 623,75           | 366,28          | 31,96         | 63,92           | 83,19           | 110,92          | 138,65          | 172,38          | 206,11          | 239,84          | 273,57          | 307,30          | 342,90          | 374,76          |  |
| 45052515 | Muebles, enseres y equipos de oficina                                | 623,75           | 366,28          | 31,96         | 63,92           | 83,19           | 110,92          | 138,65          | 172,38          | 206,11          | 239,84          | 273,57          | 307,3           | 342,9           | 374,76          |  |
| 450530   | Equipos de computación   | 1.218,09         | 949,12          | 76,76         | 158,24          | 457,51          | 547,92          | 638,33          | 602,92          | 693,33          | 795,23          | 897,13          | 1.124,85        | 1.228,12        | 1.122,53        |  |
| 45053005 | Equipos de computación   | 1.218,09         | 949,12          | 76,76         | 158,24          | 457,51          | 547,92          | 638,33          | 602,92          | 693,33          | 795,23          | 897,13          | 1124,85         | 1228,12         | 1.122,53        |  |
| 4506     | Amortizaciones   | 0,00             | 1.116,72        | 93,06         | 186,12          | 279,18          | 372,24          | 465,30          | 558,36          | 651,42          | 744,48          | 837,54          | 930,60          | 1.023,66        | 1.116,72        |  |
| 450625   | Programas de computación   | 0,00             | 1.116,72        | 93,06         | 186,12          | 279,18          | 372,24          | 465,30          | 558,36          | 651,42          | 744,48          | 837,54          | 930,60          | 1.023,66        | 1.116,72        |  |
| 45062505 | Programas de computación   | 0,00             | 1.116,72        | 93,06         | 186,12          | 279,18          | 372,24          | 465,30          | 558,36          | 651,42          | 744,48          | 837,54          | 930,6           | 1023,66         | 1.116,72        |  |
| 4507     | Otros gastos   | 2.051,77         | 2.650,19        | 432,92        | 732,74          | 1.273,60        | 1.482,18        | 2.258,82        | 2.583,82        | 2.780,28        | 3.016,08        | 3.302,92        | 3.508,00        | 3.778,46        | 6.551,24        |  |
| 450705   | Suministros diversos   | 2.051,77         | 1.843,79        | 276,12        | 419,14          | 467,20          | 518,98          | 1.138,82        | 1.307,02        | 1.346,68        | 1.425,68        | 1.555,72        | 1.604,00        | 1.704,00        | 2.208,37        |  |
| 45070505 | Suministros de oficina   | 2.051,77         | 1.843,79        | 254,67        | 397,69          | 445,75          | 450,36          | 1.070,20        | 1.210,65        | 1.250,31        | 1.329,31        | 1.459,35        | 1507,63         | 1607,63         | 1.617,56        |  |
| 45070510 | Suministros de seguridad   | 0,00             | 0,00            | 21,45         | 21,45           | 21,45           | 68,62           | 68,62           | 96,37           | 96,37           | 96,37           | 96,37           | 96,37           | 96,37           | 96,37           |  |
| 45070515 | Muebles de oficina   | 0,00             | 0,00            | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0               | 285,58          |  |
| 45070520 | Equipos de computación   | 0,00             | 0,00            | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0               | 208,86          |  |
| 450715   | Mantenimiento y reparaciones   | 0,00             | 806,40          | 156,80        | 313,60          | 806,40          | 963,20          | 1.120,00        | 1.276,80        | 1.433,60        | 1.590,40        | 1.747,20        | 1.904,00        | 2.074,46        | 4.342,87        |  |
| 45071505 | Mantenimiento y reparaciones   | 0,00             | 336,00          | 0,00          | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0,00            | 0               | 13,66           | 13,66           |  |
| 45071510 | Mantenimiento de sistemas  | 0,00             | 470,40          | 156,80        | 313,60          | 806,40          | 963,20          | 1.120,00        | 1.276,80        | 1.433,60        | 1.590,40        | 1.747,20        | 1904            | 2060,8          | 4.329,21        |  |
| 47       | <b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>                                       | <b>57.042,03</b> | <b>1.251,02</b> | <b>905,24</b> | <b>1.062,98</b> | <b>2.920,43</b> | <b>4.470,18</b> | <b>4.470,18</b> | <b>4.470,18</b> | <b>4.470,18</b> | <b>4.470,18</b> | <b>4.470,18</b> | <b>1.735,79</b> | <b>1.735,79</b> | <b>1.735,79</b> |  |
| 4703     | Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores           | 0,00             | 848,42          | 905,24        | 1.062,98        | 1.062,98        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        |  |
| 470305   | Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores           | 0,00             | 848,42          | 905,24        | 1.062,98        | 1.062,98        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        | 1.735,79        |  |

**AUTORAS:**ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



|          |  |           |           |          |          |          |          |           |           |           |           |           |           |           |          |  |
|----------|--|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|--|
| 47030505 | Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores | 0,00      | 848,42    | 905,24   | 1.062,98 | 1.062,98 | 1.735,79 | 1.735,79  | 1.735,79  | 1.735,79  | 1.735,79  | 1.735,79  | 1735,79   | 1735,79   | 1.735,79 |  |
| 4790     | Otros  | 57.042,03 | 402,60    | 0,00     | 0,00     | 1.857,45 | 2.734,39 | 2.734,39  | 2.734,39  | 2.734,39  | 2.734,39  | 2.734,39  | 0,00      | 0,00      | 0,00     |  |
| 479005   | Otros  | 57.042,03 | 402,60    | 0,00     | 0,00     | 1.857,45 | 2.734,39 | 2.734,39  | 2.734,39  | 2.734,39  | 2.734,39  | 2.734,39  | 0,00      | 0,00      | 0,00     |  |
| 47900505 | Otras Perdidas   | 57.042,03 | 402,60    | 0,00     | 0,00     | 1.857,45 | 2.734,39 | 2.734,39  | 2.734,39  | 2.734,39  | 2.734,39  | 2.734,39  | 0         | 0         | 0,00     |  |
| 48       | IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS                      | 0,00      | 5.318,40  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 5.223,99 |  |
| 4810     | Participación a empleados                                  | 0,00      | 2.367,24  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 2.160,69 |  |
| 481005   | Participación a empleados                                  | 0,00      | 2.367,24  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 2.160,69 |  |
| 48100505 | Participación a empleados                                  | 0,00      | 2.367,24  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0         | 0         | 2.160,69 |  |
| 4815     | Impuesto a la renta  | 0,00      | 2.951,16  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 3.063,30 |  |
| 481505   | Impuesto a la renta  | 0,00      | 2.951,16  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 3.063,30 |  |
| 48150505 | Impuesto a la renta  | 0,00      | 2.951,16  | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0         | 0         | 3.063,30 |  |
| UTILIDAD |  | 255,66    | 10.329,08 | 2.050,99 | 4.720,11 | 6.454,68 | 9.919,52 | 14.394,10 | 19.692,59 | 25.299,04 | 36.467,72 | 36.851,58 | 36.420,05 | 35.603,74 | 9.058,14 |  |
|          |  |           |           |          |          |          |          |           |           |           |           |           |           |           |          |  |

FIRMAS

Ing. Patricia Pesantez S.  
GERETNTE

Ing. CPA Jhulianna Meza  
CONTADORA

Ing. Elizabeth Maza  
PTE. CONSEJO VIGILANCIA



| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA |   |          |        |        |        |        |        |        |        |        |          |        |         |        |         |               |
|---------------------------------------|---|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|--------|---------|--------|---------|---------------|
| INDICADORES FINANCIEROS PERLAS        |   |          |        |        |        |        |        |        |        |        |          |        |         |        |         |               |
|                                       |   | dic-12   | dic-13 | ene-14 | feb-14 | mar-14 | abr-14 | may-14 | jun-14 | jul-14 | ago-14   | sep-14 | oct-14  | nov-14 | dic-14  | Meta          |
| Protección                            | Estimaciones / Morosidad > 12 Meses   | #¡DIV/0! | 10,09% | 17,62% | 25,78% | 34,17% | 39,26% | 40,98% | 86,87% | 57,38% | 69,57%   | 93,96% | 148,24% | 68,61% | 119,16% | 100%          |
|                                       | Estimaciones Netas / Estimaciones WOCCU 1-12 Meses                              |          |        |        |        |        |        |        |        |        | -613,60% |        |         |        |         | 35%           |
| Estructura Financiera                 | Préstamos Netos / Activo Total  | 88,39%   | 95,57% | 96,19% | 96,30% | 96,74% | 97,16% | 96,85% | 96,52% | 97,17% | 95,87%   | 97,62% | 95,83%  | 95,90% | 95,18%  | 70% - 80%     |
|                                       | Inversiones Líquidas / Activo Total   | 0,13%    | 1,24%  | 3,32%  | 0,29%  | 0,99%  | 1,05%  | 0,91%  | 1,60%  | 1,52%  | 2,32%    | 0,70%  | 2,40%   | 2,31%  | 2,58%   | <= 16%        |
|                                       | Inversiones Financieras / Activo Total  | 0,00%    | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%    | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%  | 0,00%   | <= 2%         |
|                                       | Depósitos de Ahorro / Activo Total  | 98,34%   | 92,84% | 92,87% | 92,89% | 92,87% | 92,90% | 92,81% | 92,77% | 92,66% | 92,50%   | 92,33% | 92,40%  | 92,49% | 89,65%  | 70% - 80%     |
|                                       | Crédito Externos / Activo Total   | 0,00%    | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%    | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%  | 0,00%   | 0% - 5%       |
|                                       | Aportaciones de Asociados / Activo Total  | 0,34%    | 5,13%  | 5,09%  | 4,97%  | 4,98%  | 4,89%  | 4,81%  | 4,75%  | 4,69%  | 4,63%    | 4,72%  | 4,73%   | 4,72%  | 8,36%   | <= 20%        |
|                                       | Capital Institucional / Activo Total  | 0,88%    | 1,07%  | 1,09%  | 1,38%  | 1,38%  | 1,38%  | 1,37%  | 1,35%  | 1,34%  | 1,33%    | 1,35%  | 1,26%   | 1,25%  | 1,28%   | >=10%         |
| Rendimientos y Costos (Anualizados)   | Ingreso Neto de Préstamos / Promedio de Cartera de Préstamos Neta               | 11,51%   | 11,30% | 12,23% | 11,54% | 11,71% | 11,81% | 11,91% | 12,00% | 11,98% | 12,16%   | 12,20% | 12,39%  | 12,30% | 12,52%  | >=10%         |
|                                       | Ingreso Inversiones Líquidas / Promedio de Inversiones Líquidas                 | 24,14%   | 9,00%  | 3,52%  | 47,88% | 12,47% | 10,82% | 8,67%  | 5,42%  | 8,35%  | 5,40%    | 12,31% | 4,73%   | 5,04%  | 4,72%   | Tasa más alta |
|                                       | Costo Financiero: Int. Sobre Dep. de Ahorro / Promedio de Dep. de Ahorro        | 8,08%    | 6,99%  | 6,72%  | 6,36%  | 6,43%  | 6,43%  | 6,49%  | 6,46%  | 6,47%  | 6,49%    | 6,57%  | 6,57%   | 6,55%  | 6,71%   | > Inflación   |
|                                       | Costo Financiero: Int. Sobre Cred. Ext. / Promedio de Cred. Ext.                | 0,00%    | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%    | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%  | 0,00%   | Tasa Mercado  |
|                                       | Costo Financiero: Div. Sobre Aport. de Socios / Promedio de Aport. de Asociados | 0,00%    | 6,78%  | 7,25%  | 6,92%  | 6,96%  | 6,99%  | 7,02%  | 6,99%  | 7,00%  | 7,01%    | 6,99%  | 6,97%   | 6,94%  | 5,23%   | >= Inflación  |
|                                       | Gastos Operativos / Promedio Activo Total                                       | 2,09%    | 3,11%  | 2,93%  | 2,41%  | 2,75%  | 2,61%  | 2,54%  | 2,62%  | 2,67%  | 2,59%    | 2,62%  | 2,74%   | 2,69%  | 2,87%   | <= 5%         |
|                                       | Ingreso Neto / Promedio Activo Total  | 0,01%    | 0,28%  | 0,68%  | 0,78%  | 0,71%  | 0,82%  | 0,94%  | 1,07%  | 1,17%  | 1,47%    | 1,34%  | 1,19%   | 1,05%  | 0,25%   | >=1% / 10%    |
| Liquidez                              | Disponibilidades - CxP<=30 / Depósitos de Ahorro                                | 7,02%    | 0,75%  | 2,46%  | -0,33% | 1,03%  | 0,77%  | 0,50%  | 1,65%  | 1,27%  | 2,06%    | 0,32%  | 2,15%   | 2,00%  | 2,81%   | 15% - 20%     |
|                                       | Activos Líquidos Improductivos / Activo Total                                   | 7,20%    | 0,04%  | -0,42% | 0,03%  | 0,56%  | 0,22%  | 0,18%  | 0,52%  | 0,29%  | 0,16%    | 0,19%  | 0,21%   | 0,12%  | 0,41%   | <1%           |
| Activos Improductivos                 | Morosidad Total / Cartera Bruta   | 5,45%    | 3,52%  | 3,24%  | 3,06%  | 2,59%  | 2,56%  | 2,84%  | 1,47%  | 2,41%  | 2,06%    | 1,86%  | 1,43%   | 3,40%  | 2,80%   | <= 5%         |
|                                       | Activos Improductivos / Activo Total  | 11,48%   | 3,19%  | 0,49%  | 3,41%  | 2,26%  | 1,79%  | 2,24%  | 1,88%  | 1,31%  | 1,80%    | 1,68%  | 1,77%   | 1,79%  | 2,24%   | <= 5%         |

## AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI

KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





|                                      |  |       |          |         |         |         |         |         |         |         |        |        |        |        |        |                   |
|--------------------------------------|--|-------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------|
| Señales de Crecimiento (Anualizadas) | Crecimiento de Préstamos                 | 0,00% | 5,03%    | -3,17%  | -1,25%  | 3,11%   | 3,50%   | 4,41%   | 5,33%   | 7,36%   | 5,87%  | 4,75%  | 2,39%  | 3,12%  | 0,36%  |                   |
|                                      | Crecimiento de Depósitos de Ahorro       | 0,00% | -8,29%   | -10,61% | -5,46%  | -1,66%  | -1,26%  | 1,10%   | 3,15%   | 4,08%   | 4,81%  | 1,12%  | 1,48%  | 2,31%  | -2,69% |                   |
|                                      | Crecimiento de Aportaciones de Asociados | 0,00% | 1354,39% | -20,04% | -24,28% | -13,43% | -15,34% | -13,71% | -11,58% | -10,62% | -9,73% | -8,77% | -7,29% | -6,04% | 64,38% |                   |
|                                      | Crecimiento de Capital Institucional     | 0,00% | 18,14%   | 6,62%   | 167,72% | 112,71% | 84,85%  | 67,88%  | 56,56%  | 48,48%  | 42,42% | 37,71% | 24,10% | 21,91% | 20,09% |                   |
|                                      | Crecimiento del Número de Asociados      | 0,00% | 1,06%    | 2,11%   | -2,11%  | 11,23%  | 15,79%  | 16,00%  | 15,79%  | 16,24%  | 17,89% | 16,37% | 15,16% | 14,35% | 14,04% | >= 15%            |
|                                      | Crecimiento del Activo Total             | 0,00% | -2,86%   | -10,98% | -5,80%  | -1,79%  | -1,48%  | 1,18%   | 3,30%   | 4,41%   | 5,37%  | 1,85%  | 2,06%  | 2,72%  | 0,76%  | > Inflación + 10% |

FIRMAS

Ing. Patricia Pesantez S.  
GERETNTE

Ing. CPA Jhulianna Meza  
CONTADORA

Ing. Elizabeth Maza  
PTE. CONSEJO VIGILANCIA



## IMÁGENES DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS

### Entrevista con la Gerente Ing. Patricia Pesantez



### Entrevista Asesor Operativo Srta. Carla Villa





### Entrevista con la Oficial de Credito Ing. Com. Andrea Torres



### Entrevista con la Oficial de Cumplimiento CPA. Antonia Carchipulla



### Dando a conocer al Consejo de Administración





## Material y documentos proporcionados para la realización de nuestra tesis.

**¿Qué necesito para ser socio?**

- 1 copia de cédula de identidad y certificado de votación a color
- 1 copia de planilla de luz, agua o teléfono actualizada
- \$5.00 dólares para mis certificados de aportación.

| Producto                   | Tasa anual  |
|----------------------------|-------------|
| Certificados de Aportación | 7 %         |
| Ahorros Restringido        | 6,5 %       |
| Ahorros Programado         | 3 %         |
| Depósito Plazo Fijo        | 6 % - 7,5 % |
| Crédito                    | 12,5 %      |

**¡Eres parte de Grandes Beneficios!**

Todo crédito está cubierto con un seguro de desgravamen de hasta \$40.000,00 por cada socio.

Nuestros socios cuentan con un fondo mortuario de \$600,00 para solventar gastos de funerales.

Además cuentan con servicio de medicina general.

Dr. Pablo Vázquez  
Cel: 099 998 8531  
Tel: (07) 283 2786

*"Cooperar es el principio que ha llevado a los pueblos a su desarrollo"*

Benigno Malo 5-80 y Juan Jaramillo  
Tel: (07) 2822858  
Cel: 0987225316 / 0969413206  
www.coopetapa.com

*"Una sociedad de personas que presta servicios financieros y sociales"*

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA**  
*mejorando día a día...*

CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA - SEPS

www.coopetapa.com

**EL AHORRO**

*Es un acto de confianza, creer que lo ahorrado nos ayudará a mí mismo y a otras personas cuando más lo necesite.*

Mediante un plan de ahorro mensual podré alcanzar mis objetivos a corto, mediano y largo plazo, cumpliendo metas y haciendo realidad mis sueños.

Todos los socios somos dueños de la COAC ETAPA, debemos cuidarla como cuidamos nuestras pertenencias. Para su crecimiento debemos abonarla, porque estando fortalecida nos puede brindar apoyo.

**EL AHORRO GENERA PROGRESO ECONÓMICO**

**APORTE - AHORRO MENSUAL**

**RECIBE CRÉDITO**

**PAGA CUOTAS DE CRÉDITO**

Cumplir puntualmente las obligaciones de crédito es nuestra responsabilidad.

**CON EL CRÉDITO DEVOLVEMOS LA CONFIANZA DEPOSITADA EN EL AHORRO**

Toda solicitud de crédito es revisada por el personal de nuestra cooperativa, según el monto, plazo, propósito, garantía presentada, capacidad de pago, historial de cumplimiento y en base a informes técnicos, sugiere la negociación del crédito.

**EL CRÉDITO**

*Es un servicio que permite al socio acceder a dinero ahorrado por él y por otras personas.*

Cuando recibimos un crédito nos beneficiamos del aporte mensual propio y de el de todos los asociados.

Incumplir genera costos de morosidad, pérdida de confianza en el asociado y un historial de cumplimiento negativo, que perjudica al momento de solicitar un nuevo crédito.





## **Entrevistas para la elaboración de un manual de procedimientos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA**

### **AREA DE: CREDITO**

#### **FUNCIONARIA: ING. ANDREA TORRES**

- 1. En breves palabras como realiza el proceso de concesión de crédito:**
  - Se les saluda amablemente, se le brinda información de montos, tasa de interés y cuotas.
  - Documentación a presentar.
  - Revisión de dicha información, se procede con la solicitud, pagare y liquidación de crédito.
- 2. Cuantos socios aproximadamente llegan a la cooperativa interesados en un tipo de crédito.**
  - Un promedio diario para consultas unas 25 personas, que se acercan o realizan llamadas.
- 3. De los socios que ingresan a solicitar información ¿Cuántos solicitan crédito, y llenan la solicitud?**
  - Más o menos unos 8 socios si solicitan en ese momento y liquidan.
- 4. ¿De acuerdo al tipo de crédito que tiempo estimado toma conceder el mismo desde el momento que se llena la solicitud hasta que el monto solicitado es acreditado en la cuenta del socio?**
  - (Emergente y Urgente) se proceden a liquidar inmediatamente ya que no presentan muchos requisitos, ya que para esto es necesario cumplir con un ahorro y presentar rol de pagos.
  - (Ordinario y Productivo) es un poquito más de tiempo ya que a más de cumplir con el ahorro se les solicita garantes y otros requisitos y hasta que presenten toda la información se demora una semana.
- 5. ¿En qué etapa del proceso de concesión se presentan inconvenientes con los socios, según su criterio por qué?**
  - En el monto de solicitarles el rol porque no les entregan de forma personal y hasta conseguir se demoran.
  - En el caso de solicitud de garantes no les gusta que firmen los esposos.
- 6. ¿A qué tipo de crédito acceden con mayor frecuencia los socios, cuál cree usted que es el motivo?**
  - Ordinario porque acceden a monto más alto y en su mayoría, es para mejoras de vivienda, de vehículo, pago de deudas, compras de terrenos.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



7. **¿Por qué la tasa de interés es igual para todos los tipos de crédito?**
- Nuestra tasa de interés para todos los créditos, porque el socio posee un ahorro restringido, y en base a eso se otorga el crédito.

**ING. ANDREA TORRES**  
**OFICIAL DE CREDITO**

**ING. PATRICIA PEZANTES**  
**GERENTE**



**AREA: COBRANZAS**

**FUNCIONARIA: ING. ANDREA TORRES**

- 1. En breves palabras describa como realiza el proceso de cobranzas.**
  - Mediante llamadas, mensajes de texto o celular y correo
  - Se realiza visitas de campo, el oficial y gerente.
  - Notificación a deudor.
  - Notificación deudora y garante.
- 2. ¿Cuándo se considera que un socio ha incurrido en mora?**
  - Cuando se atrasa ya por más de un día
- 3. ¿Del total de la cartera por cobrar que porcentaje de socios mantiene cuotas vencidas?**
  - Con relación a marzo un promedio de 0,69%
- 4. ¿Qué métodos utiliza para gestionar los pagos de las cuotas vencidas?**
  - No con amenazas, sino llamando continuamente y en casos extremos, llamamos a garantes.
- 5. ¿La efectividad de la gestión de cobranzas se ve reflejada de manera inmediata, de no ser así; cuanto tiempo interviene adicionalmente para que los pagos se efectúen por parte de los socios?**
  - Para realizar el pago hasta seis meses
- 6. ¿En qué momento del proceso de gestión de cobranzas cree usted que existen inconvenientes que provocan retrasos impidiendo así que el resultado de la gestión sea eficiente?**
  - No pagan ya que tienen un sobre endeudamiento y por ello se ve el retraso

**ING. ANDREA TORRES**

**OFICIAL DE CREDITO**

**ING. PATRICIA PEZANTES**

**GERENTE**

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**AREA: CAPTACIONES**

**FUNCIONARIA: ING. ANDREA TORRES**

- 1. En breves palabras describa como realiza el proceso de captaciones, como depósitos a plazo, ahorro restringido y certificados de aportación:**
  - Lo principal un saludo amable, brindándole la información sobre la tasa y tiempos en el caso de Depósitos a Plazo Fijo, en el caso de ahorros se les explica que es un ahorro restringido y que por ello se les paga una buena tasa que se capitaliza mensualmente.
- 2. ¿Qué métodos utiliza para incentivar a los socios para que coloquen su dinero en los diferentes productos mencionados en la pregunta anterior?**
  - Les comunicamos que el interés es muy bueno, que se capitaliza mensualmente y demostrándoles que se es así, brindándoles seguridad.
- 3. ¿Qué medios de publicidad utilizan para dar a conocer los productos del área de captaciones?**
  - Mediante trípticos y lo principal publicidad boca a boca
- 4. ¿Los socios que mantienen depósitos a plazos fijos, cuantos han realizado pre cancelaciones o liquidaciones anticipadas, si es así cuál cree usted que ha sido el motivo?**
  - Hasta el momento no se ha dado ninguno de los casos mencionados
- 5. ¿En qué momento del proceso de captar ahorradores cree usted que existen inconvenientes que provocan retrasos impidiendo así que el proceso llegue a término?**
  - Netamente la competencia con la otra cooperativa.
- 6. ¿La cooperativa tiene metas establecidas para el área de captaciones?**
  - Si tenemos ya que con esta también se encuentra la cartera de crédito.
- 7. ¿La cooperativa cuenta con un oficial de negocios que dedique sus funciones exclusivamente al área de captaciones?**
  - No

**ING. ANDREA TORRES**

**OFICIAL DE CREDITO**

**ING. PATRICIA PEZANTES**

**GERENTE**

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





**AREA: CAJA**

**FUNCIONARIO: SRTA. CARLA VILLA**

- 1. En breves palabras describa como realiza el proceso de atención en ventanilla, refiérase por favor al movimiento de entrada y salida del efectivo que abarca los movimientos que realizan los socios en la cooperativa.**
  - En nuestro caso particular, no se trabaja con ventanilla el dinero se entrega en el escritorio una vez que se entrega la cuota, la cual se da solo con nombres de la persona, para salida de dinero con la orden y al final se entrega un comprobante en los dos casos, el retiro es firmado para nuestro respaldo.
- 2. ¿Cuántas transacciones realiza aproximadamente al día?**
  - Aproximadamente se realiza 10 al día
- 3. ¿Para liquidaciones de crédito, retiros y/o cancelaciones de depósitos a plazo fijo, cuenta siempre con el efectivo necesario?**
  - No pues la Cooperativa no cuenta con dinero debido a la seguridad y políticas establecidas, solo cuando existe se entrega y por lo general es transferencias.
- 4. ¿Al finalizar el día, el arqueo de caja siempre se realiza?**
  - Si
- 5. ¿Los movimientos de caja son revisados y supervisados, si es así quien es la persona encargada de realizar la supervisión?**
  - Son revisados y tesorería se encarga ( Sra. Marcela Quezada)
- 6. ¿Cree usted que los movimientos que diariamente se efectúan y que involucran entrada y salida de efectivo, justificaría establecer el área de atención en ventanilla, para un manejo eficiente del mismo?**

**SRTA. CARLA VILLA**

**ING. PATRICIA PEZANTES**

**ASESOR OPERATIVO**

**GERENTE**

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



**AREA: CONTROL INTERNO**

**FUNCIONARIA: CPA. ANTONIA CARCHIPULLA**

**1.¿En breves palabras describa como realiza el proceso de control e informe de prevención de lavado de activos?**

El proceso de control y prevención de lavado de activos en la cooperativa, se realiza de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable para el efecto; y se informa mensualmente al Comité de Cumplimiento los resultados alcanzados en la gestión.

**2.¿La Cooperativa ha informado alguna vez de transacciones inusuales e injustificadas a la UAF?**

En la Cooperativa no se han detectado transacciones inusuales e injustificadas que deban ser comunicadas a la Unidad de Análisis Financiero.

**3.¿Como es el control por parte de UAF hacia la Cooperativa?**

La Cooperativa debe enviar estructuras mensuales, de conformidad con los requerimientos de la UAF.

**4.¿Cree usted que el control de prevención dentro de la Cooperativa es eficiente?**

Los procedimientos de control y prevención de lavado de activos es eficiente y adecuado en concordancia con el tamaño y tipo de estructura de la entidad.

**5.¿Que procedimientos de control utilizan para la prevención de lavado de activos en la Cooperativa?**

En la Cooperativa se aplican los procedimientos de debida diligencia.

**CPA. ANTONIA CARCHIPULLA  
PESANTEZ**

**OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

**ING. PATRICIA**

**GERENTE**

**AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## DISEÑO DE TESIS

### RESUMEN

Considerando la importancia de contar con un manual de procedimientos financieros que proporcione información adecuada para la toma de decisiones de los funcionarios responsables a los diferentes niveles de la organización, y siendo una característica principal del tema que los procedimientos son el conjunto de normas, políticas, reglamentos y leyes que van a regir el correcto funcionamiento de la cooperativa siendo de gran importancia su implementación.

Se justifica porque a través de este manual se definirán tanto las responsabilidades, alcances y decisiones de los funcionarios que llevan bajo su responsabilidad el funcionamiento de la cooperativa y además estarán expuestos de forma clara todos los procesos que implican la ejecución de las actividades.

La investigación que realicemos será útil para consulta de estudiantes de las áreas de contabilidad y auditoría, además servirá como base para los funcionarios que se desempeñan en actividades financieras tanto en el desarrollo de estas cuanto en la toma de decisiones.

Esta tesis contendrá algunas generalidades y antecedentes de la cooperativa, y así conoceremos un poco sobre esta, además estructuraremos un adecuado manual de procedimientos financieros lo cual nos ayudará a indicar algunas recomendaciones.

Para elaborar la tesis necesitamos recolectar suficiente información, este debe ser de calidad, para procesarla y luego analizarla para después poder desarrollar nuestra tesis.

Finalmente esperamos que el trabajo aquí presentado sea de utilidad para futuros trabajos que se efectúen, así como esperamos que sea útil para la cooperativa en donde será elaborada.

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## ANTECEDENTES

### 1. Importancia del Tema.

Los Manuales de procedimientos son de suma importancia tanto en las empresas públicas y privadas, debido a que permiten realizar las actividades de forma eficiente y eficaz logrando con ello la optimización de los recursos y por ende generar información financiera pertinente con la finalidad de incrementar o mejorar su rentabilidad económica.

Además nos permitirá programar las actividades de acuerdo a una serie de pasos lógicos y secuenciales, para controlar los actos dentro de la cooperativa. Al mismo tiempo, permite uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, facilitando los trabajos de control interno y vigilancia del mismo, realizar las funciones de auditoria, concientizar a los empleados y a sus supervisores a que el trabajo debe realizarse adecuadamente; reduciendo por ende, los costos al aumentar la eficiencia organizacional.

Al trabajar sus procesos, procuraremos que los usuarios, tengan la incapacidad de satisfacer sus necesidades, errores y fallas debido a la desorganización interna; y, una excesiva tolerancia de parte de los niveles directivos hacia la ineficiencia y falta de transparencia.

Al sistematizar sus procesos trataremos de conseguir que las actividades se realicen de manera eficiente, en el menor tiempo posible, y al menor costo institucional para satisfacer de forma plena las necesidades de los usuarios.

El presente Manual contendrá las actividades y tareas que debe realizar en el cumplimiento de sus funciones, para mejorar la imagen institucional, la transparencia y credibilidad de sus acciones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA en su afán de mejorar su estructura financiera requiere de una herramienta metodológica y sistemática de las actividades que desarrollan, es por ende que a través la presente investigación se pretende facilitar un instrumento de apoyo a los funcionarios de la cooperativa mediante un “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS BAJO LA METODOLOGIA MOCROSAVE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA”. Se espera que este manual contribuya de manera eficiente para orientar a los empleados de la cooperativa sobre el manejo efectivo de los procedimientos para el funcionamiento institucional.

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## **2. Delimitación.**

**2.1 Contenido:** Manual de Procedimientos Financieros

**2.2 Clasificación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito

**2.3 Espacio:** ETAPA

**2.4 Periodo:** Año 2014

Dentro del ámbito financiero es indispensable guiar las responsabilidades y funciones a través de un manual de procedimientos financieros, porque mediante la metodología microsave podemos resolver el análisis de riesgo como un elemento inseparable de los procesos.

Es por esta razón, y considerando que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA en que fue creada con el fin de apoyar a los empleados y trabajadores de la empresa ETAPA EP, mediante el fomento del ahorro y el acceso a créditos que ayudaron a mejorar la calidad de vida de todos sus afiliados, por lo cual seleccionamos este tema como objeto de estudio, bajo el título de:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS BAJO LA METODOLOGÍA MICROSAVE A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CASO ETAPA”**

## **3. Justificación del Tema.**

**3.1 Criterio Académico:** Se justifica porque va a servir de material de consulta, fuente bibliográfica, apoyo a otras tesis, fuente de información para los estudiantes y demás personas en general.

**3.2 Criterio Institucional:** Se justifica porque al elaborar este tema, vamos a dar solución al problema principal que tiene la cooperativa que es no contar con un manual de procedimientos financieros, siendo de gran utilidad para la consecución de las actividades y procesos a realizarse.

**3.3 Impacto Social:** Proporcionar buenos y mejores productos financieros así como la eficiencia en los procesos.

### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



### 3.4 Criterio Personal:

**3.4.1 Actitud.** Es importante tratar este tema porque una institución financiera funciona y ejecuta sus funciones en forma eficiente con un manual a seguir en nuestro caso uno de procedimientos financieros.

**3.4.2 Aptitud.** Nosotros nos sentimos capaces de efectuar este trabajo ya que a lo largo de nuestra carrera hemos tratado este tema en especial en los últimos ciclos con lo que se refiere a administración financiera.

**3.5 Criterio de Factibilidad:** Se justifica porque obtendremos fácilmente la información dada por la cooperativa, es decir contamos con el apoyo de su gerente, y sus funcionarios quienes nos proporcionara la información necesaria para elaborar con éxito dicho trabajo.

Creemos que la implementación de un manual de procedimientos financieros debidamente aplicado y acorde al tipo de institución, puede servir de modelo para ser aplicado en forma específica para la cooperativa de ahorro y crédito “ETAPA”, como también para otras instituciones.

El tema en mención, se encuentra acorde con nuestra realidad profesional; además existe nuestro interés personal, pues al desarrollarlo pondremos en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de estudio.

Pero por sobre estas razones, la justificación más importante se basa en el interés de todos los funcionarios y gerente de la cooperativa de ahorro y crédito ETAPA por determinar de forma exacta las funciones de todos los colaboradores inmersos en el área financiera guiándose en este manual, que le permita lograr eficiencia de recursos y tomar decisiones acertadas y oportunas, como también permitir un nivel aceptable de competencia con otras instituciones; todo esto mediante un adecuado manual de procedimientos financieros.

Para desarrollar nuestro trabajo, contamos con suficientes fuentes bibliográficas debido a la importancia del tema dentro de la rama contable; así como también las fuentes de información necesarias para la consecución de nuestro objetivo.

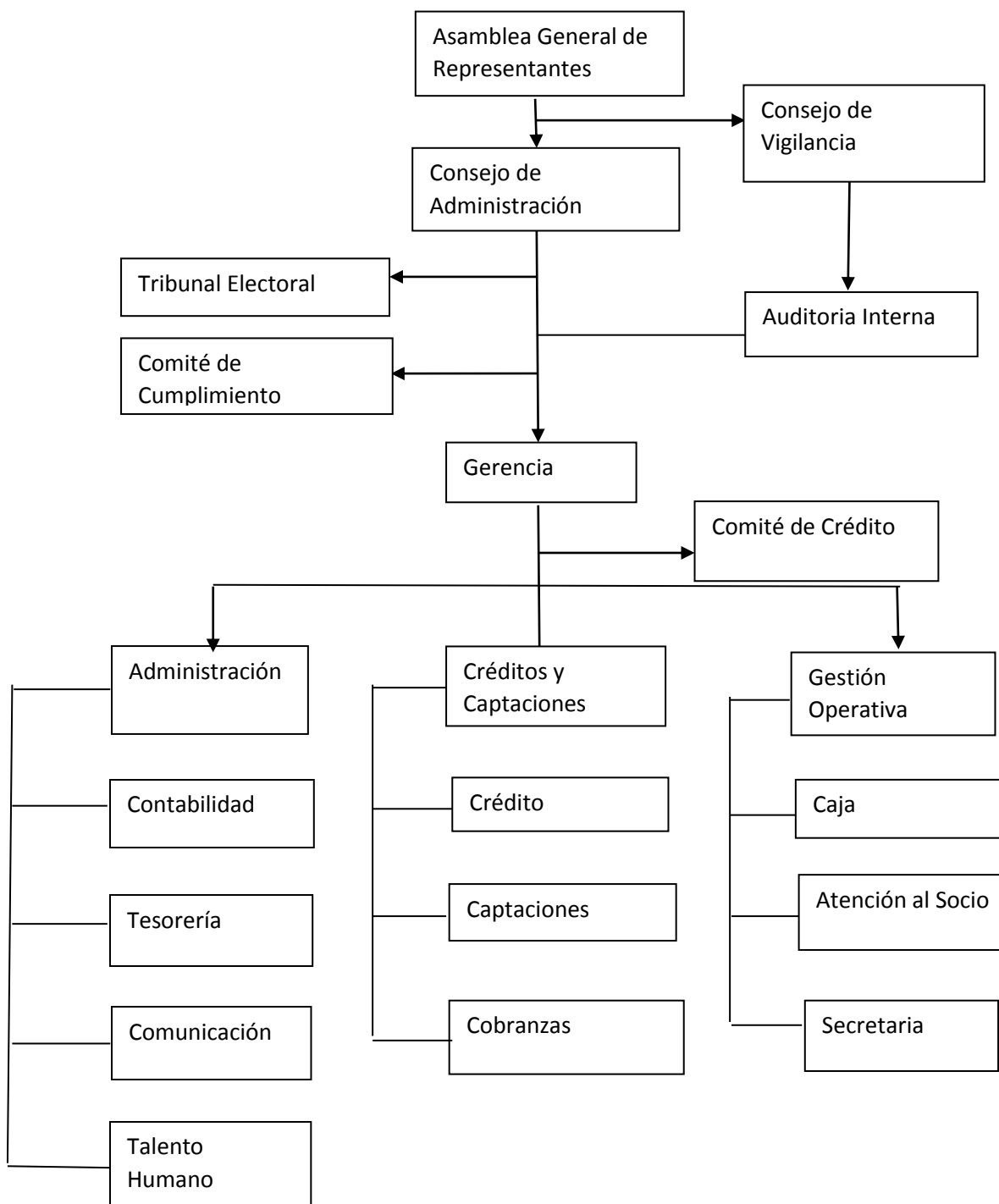
#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ETAPA





#### 4. Descripción del Objeto de Estudio

##### Aspectos:

**4.1 Razón Social de la Institución:** Inicia sus actividades en el año de 1979, está integrada básicamente por servidores de la empresa ETAPA EP, con un sistema de administración, capitalización y organización propios de su organización.

##### 4.2 Ubicación:

**Dirección:** Nuestras oficinas están ubicadas en el Centro Histórico, en el 2do. Piso del edificio SODILIBRO en la calle Benigno Malo 5-80 entre Juan Jaramillo y calle Larga oficina # 201

**Teléfono:** 072822858

**Celular:** 0960413906

**Email:** [info@coopetapa.com](mailto:info@coopetapa.com)

##### Horario de Atención:

Lunes a Jueves

Viernes

8:30 a 13:00

8:30 a 13:00

2:30 a 18:00

13:30 a 17:00

##### 4.3 Objetivos de la Institución:

###### 4.3.1: Misión:

Somos una asociación de colaboradores, ex colaboradores y familiares de ETAPA que brindamos servicios financieros de ahorro y crédito para nuestros socios, porque creemos en la organización como medio para la superación de los problemas y concreción de sus operaciones, creemos en la honorabilidad de las personas, en la capacidad de los socios, dirigentes y administradores, promovemos la transparencia, equidad, participación, confianza y solidaridad.

##### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





#### **4.3.2 Visión:**

La Cooperativa de ahorro y crédito ETAPA para el 2017 es una institución con solvencia financiera, sus socios, directivos y empleados estén capacitados, y realicen una gestión financiera eficiente, existen mecanismos permanentes de comunicación e información, y el número de socios se ha incrementado, una activa participación de sus familiares, se dispone de un local donde se comparten actividades sociales en un ambiente de amistad y confianza.

### **5. Marco Conceptual**

#### **5.1 Trabajos existentes.**

“Manual de Políticas y Procedimientos de Control Administrativo y Financiero para fibro acero s.a.”

“Manual de Control Interno en las funciones y procedimientos para las empresas industriales y comerciales”

“Estructuración de un Manual de Procedimientos de control interno para importadora comercial el Hierro Cía. Ltda.”

#### **5.2 Selección de conceptos claves:**

Manual de Procedimientos  
Metodología Microsave  
Proceso  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Financiero

#### **5.3 Definiciones**

Un manual de l es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las **funciones** de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



El manual incluye los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

### **Metodología Microsave**

Es un enfoque en riesgos, esta herramienta se ha creado específicamente para complementar y dar nuevos “inputs” a la gestión integral de riesgos, es por ello que Microsave considera el factor riesgo como un elemento inseparable de análisis de los procesos, describiendo el mismo y proponiendo una solución que lo mitigue. Este aspecto significa el mayor valor agregado de esta metodología.

### **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Son aquellas que tienen por objeto fundamental fomentar el ahorro y otorgar préstamos a sus asociados con los recursos aportados por los mismos, a un interés muy bajo, con el fin de eliminar los altos costos que representan los créditos otorgados por los bancos.

### **Proceso**

Es un conjunto de operaciones a la que se somete una cosa para elaborarla o transformarla según un plan establecido.

### **Financiero**

Lo financiero es lo referente al manejo de las finanzas, entendiéndose por tales, los bienes o caudales, a veces estrictamente ceñido a los bienes que integran el patrimonio estatal o erario público.

No hay que confundir lo económico que se refiere a resultados, costos, ganancias y pérdidas, con lo financiero, que se refiere al movimiento de fondos: ingresos y egresos. Si una empresa realiza un gasto en el mes de noviembre pero lo abona efectivamente en enero, económicamente produjo el gasto en noviembre, pero financieramente en enero.

En sentido amplio sector financiero comprende además de la hacienda pública, los patrimonios de las grandes empresas, y las cuestiones bancarias y bursátiles.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## 6. PROBLEMATIZACION.

Los Manuales de Normas y Procedimientos no son estándares, dependerán de la naturaleza de las organizaciones, tamaño, complejidad en sus funciones y ámbito de aplicación. A la vez, deben estar adecuados a la consecución de las metas de la institución. En los manuales está inmerso el funcionamiento interno de las organizaciones, en lo que respecta a la descripción de las tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución.

La institución no puede registrar y transmitir, sin distorsiones, una serie de información básica para el mejor funcionamiento de cada una de las unidades financieras de la misma, la cual sería necesario los manuales para que permiten conducir al recurso humano a la consecución de los objetivos planteados y a desarrollar sus funciones sin conflictos.

Teniendo entonces algunos problemas:

### 6.1 Listado amplio de problemas:

- ✓ Falta de políticas y procedimientos.
- ✓ Las políticas y procedimientos se aplican de forma inconsistente.
- ✓ Reuniones de grupos prolongadas.
- ✓ Capacitación inadecuada con respecto a las políticas y procedimientos.
- ✓ Retrasos frecuentes dentro de los procesos.
- ✓ Altos costos operativos.
- ✓ Problemas de comunicación dentro de la organización.
- ✓ No se identifican los objetivos de desempeño o no se alcanzan.

### 6.2 Integración de los problemas

En la creación de los Manuales de Procedimientos debe tomarse en cuenta la Estructura Organizativa de la Institución, ya que en estas últimas actividades y responsabilidades que se agrupan en las unidades que integran a una institución. Al mismo tiempo, la Estructura organizativa, bien diseñada, permite observar qué tipo de sistemas y controles internos son necesarios aplicar de acuerdo a la complejidad de las

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



actividades, proporcionando una base para la planificación, la dirección y operaciones de control.

En especial, los Manuales Procedimientos Financieros, son instructivos que estarán diseñados de acuerdo a las actividades que ejerzan cada una de las instituciones; los cuales expresan, de forma detallada, cómo deben llevarse a cabo los procedimientos en la actividades financieras. Estas normas estarán dispuestas por los entes reguladores de tal actividad, mediante la metodología MICROSAVE, La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y otras disposiciones legales, y a la vez, una serie de pasos coordinados que seguirán los empleados para realizar las tareas que guarden relación con la información financiera de las entidades.

En el caso específico de la “La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA”, desde sus inicios, no ha creado un Manual de Normas y Procedimientos Financieros; que le permita guiar y regular sus actividades a la consecución de sus metas. Esto ha producido incertidumbre en los trabajadores por no tener claro cuáles son sus verdaderas funciones, ocasionando Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos no es más que un instrumento escrito interno que contiene una descripción precisa de qué actividades debe realizarse dentro de una organización, departamento o área, y cómo y por quién serán desarrolladas.

## **6.3 UBICACIÓN**

### **a. Problema Central**

La falta de un Manual de Procedimientos Financieros, trae como consecuencia un riesgo a la aplicación de políticas y normas con las medidas aplicadas, bajo el control del incumplimiento de elaboración de un manual.

### **b. Problema Complementario**

Podemos mencionar el hecho de que el personal no se encuentra capacitado para elaborar adecuado manual en cuanto a un proceso, su falta de conocimiento no les permite elaborar los desperdicios mostrando una situación económica e irreal.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## **7. Objetivos**

### **7.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un manual de procesos y procedimientos financieros bajo la metodología microsave ETAPA, garantizando así proveer a la Dirección General de Finanzas y al personal que labora en el Departamento Financiero de la misma, guías generales y necesarias para el cumplimiento de sus funciones, cuyo fin es brindarle la facilidad de conocer sus responsabilidades, derechos, y la ubicación de su puesto dentro de la organización, lo que permite que se evite la duplicidad de funciones.

### **7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Realizar un conocimiento general de la Cooperativa.
- b) Fundamentos teóricos acerca del objeto de estudio.
- c) Realizar una propuesta de un Manual de Procedimientos financieros.

## **7. ESQUEMA TENTATIVO DE TESIS**

### **INTRODUCCION**

### **CAPÍTULO 1**

### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ETAPA**

#### **ANTECEDENTES**

- 1.2 Historia
- 1.3 Misión
- 1.4 Visión
- 1.5 Objetivo General
- 1.5 Objetivos Específicos
- 1.6 Organigrama Estructural
- 1.7 Organigrama Funcional
- 1.8 Beneficios que presta
- 1.9 Tipos de productos financieros que oferta

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## CAPITULO 2

### **Fundamentación teórica Metodología Microsave**

### **BASE LEGAL DE ACUERDO A LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

- 1.10 Normativa
    - 1.10.1 El Cooperativismo
    - 1.10.2 Definición de Cooperativa
  - 1.11 Ley orgánica
    - 1.11.1 De las Organizaciones del Sector Cooperativo
    - 1.11.2 Tipos de Cooperativas
  - 1.12 De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario
  - 1.13 Recopilación de la normativa
  - 1.14 Sector financiero Popular y Solidario
- 
- 2.1 Introducción
  - 2.2 Definición y características
  - 2.3 Importancia de los procesos en la cooperativa
  - 2.4 Diferencia entre proceso y procedimiento
    - 2.4.1 Proceso
    - 2.4.2 Procedimiento
  - 2.5 Mejora continua de procesos
    - 2.5.1 Planificar
    - 2.5.2 Ejecutar
    - 2.5.3 Corregir
    - 2.5.4 Verificar
  - 2.6 Manual de procesos
    - 2.6.1 Definición
    - 2.6.2 Objetivos
    - 2.6.3 Alcance
    - 2.6.4 Responsabilidades
    - 2.6.3 Elementos que integran
  - 2.7 Pasos claves para la elaboración del manual
    - 2.7.1 Inicie identificando y priorizando las brechas operativas
    - 2.7.2 Seleccione el proceso a mapear
    - 2.7.3 Seleccione a las personas para el ejercicio de mapeo de proceso
    - 2.7.4 Defina el proceso conjuntamente con los objetivos del mapeo de proceso
    - 2.7.5 Reúna los datos – qué datos, de dónde, cuándo y cómo
    - 2.7.6 Elabore el mapa “cómo está”

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- 2.7.7 Análisis del mapa “cómo está”
- 2.7.8 Análisis de los mapas “cómo debería estar” y “cómo podría estar”
- 2.7.9 Resumen y distribución de los resultados
- 2.7.10 ¡Puesta en acción – probando los procesos nuevos!
- 2.8 Diagrama de flujo
- 2.9 Utilidad de los diagramas
- 2.10 Tipos de diagramas
  - 2.10.1 Diagrama de flujo vertical
  - 2.10.2 Diagrama de flujo horizontal
  - 2.10.3 Diagrama de flujo de bloques
- 2.11 El uso de los diagramas en la cooperativa
- 2.12 Criterios para los diseños de diagramas de flujo
- 2.13 Descripción del diagrama de flujo
- 2.14 Simbología

## CAPITULO 3

### APLICACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS A LA COPERATIVA “ETAPA”

- 3.1 Áreas de aplicación
  - 3.1.1 Crédito**
    - 3.1.1.1 Definición
    - 3.1.1.2 Importancia
  - 3.1.2 Proceso
  - 3.1.3 Procedimiento
  - 3.1.4 Elaboración del flujograma
  - 3.1.2 Cobranzas**
    - 3.1.2.1 Definición
    - 3.1.2.2 Importancia
  - 3.1.3 Proceso
  - 3.1.4 Procedimiento
  - 3.1.5 Elaboración del Flujograma
  - 3.1.3 Captaciones**
    - 3.1.3.1 Definición
    - 3.1.3.2 Importancia
  - 3.1.4 Proceso
  - 3.1.5 Procedimiento
  - 3.1.6 Elaboración del Flujograma
  - 3.1.4 Lavado de Activos**
    - 3.1.4.1 Definición

#### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



- 3.1.4.2 Importancia
- 3.1.5 Proceso
- 3.1.6 Procedimiento
- 3.1.7 Elaboración del Flujograma

### **3.1.5 Caja**

- 3.1.5.1 Definición
- 3.1.5.2 Importancia
- 3.1.6 Proceso
- 3.1.7 Procedimiento
- 3.1.8 Elaboración del Flujograma

## **CAPÍTULO 4**

- 4.1 Conclusiones
- 4.2 Recomendaciones

## **9. HIPOTESIS Y VARIABLES**

Nuestro propósito es elaborar un manual de procedimientos financiero basados en la metodología Microsave mediante el mapeo de procesos que nos permita aplicar normas y políticas de una manera eficaz y eficiente, proporcionando así a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ETAPA” una herramienta útil, que le permitirá obtener mejores resultados, al momento de su aplicación.

Se debe considerar que con la aplicación de este manual se medirá el grado de riesgo, de satisfacción de los socios, además se medirá la factibilidad es decir cuando se lo ponga en práctica, si este minimizara los costos operativos y generara el margen esperado de ganancias.

### **9.1 BASES TEORICAS**

#### **Manual**

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, normas y procedimientos de una organización que se consideran necesarios para mejorar la ejecución del trabajo.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO





### **Procedimiento Financiero.**

Son procedimientos financieros el conjunto de normas, paquetes y programas que permiten a los administradores contar con una gran cantidad de datos clasificados y presentados de diferente manera que facilitan la tarea de administrar las empresas. A su vez, esta tecnología permite eliminar muchos reportes innecesarios, y que en muchas ocasiones son inoportunas por la tardanza para elaborarlos.

### **Cooperativa**

Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta, democráticamente gobernada

### **Manual de Cobranzas:**

Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operación de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.

### **Normativa:**

Incluye los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita, para facilitar la cobertura de responsabilidad de los diferentes participantes en los procedimientos.

### **Servidoras y servidores públicos**

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

#### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## **Sistema financiero**

Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

## **Sector Cooperativo**

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

## **Socios**

Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización.

## **Cooperativas de ahorro y crédito**

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

### **AUTORAS:**

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## **10. METODOLOGIA**

Para desarrollar nuestro trabajo nos basaremos en un Manual de Procedimientos Financieros, para luego enfrentarla con la práctica, realizando un análisis que nos permita sugerir alternativas de solución.

### **10.1 TECNICAS**

Utilizaremos técnicas que se encuentran en función de conseguir los objetivos planteados, como las siguientes:

Técnicas bibliográficas, que permitan recolectar información a través de libros, textos y más publicaciones referentes al tema de estudio.

Para el trabajo de campo recurriremos a técnicas como la observación, entrevista y recolección de datos que nos servirán de base para el conocimiento y entendimiento de la problemática.

### **10.2 ANALISIS**

Para el análisis de los datos recopilados utilizaremos símbolos, gráficos y estadísticas, que nos permitirán la descripción, deducción y evaluación de la información que vamos a obtener.

### **10.3 REDACCION**

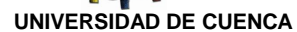
Mediante la información obtenida en los diferentes procedimientos y procesos realizados elaboraremos un texto preliminar, revisaremos el texto de la tesis, efectuaremos los diferentes cambios que se tengan que hacer para corregir errores, finalmente elaboraremos y presentaremos el texto definitivo.



## 10. CRONOGRAMA DE TRABAJO

| Actividades                                       | M | A |   |   |   | O      |        |        |        | D      |        |        |        | F      |        |        |        | A |   |   |   | J |   |   |   | J |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   | S | 1 | 2 | 3 | 4 | 1      | 2      | 3      | 4      | 1      | 2      | 3      | 4      | 1      | 2      | 3      | 4      | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>Recolección e Informe</b>                      |   |   |   |   |   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Recolección y procesamiento y digitación de datos |   | X | X | X | X |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Supervisión de tesis                              |   | X | X |   |   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>Análisis de datos</b>                          |   |   | X |   |   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Análisis Cuantitativos                            |   |   | X | X |   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Análisis Cualitativos                             |   |   |   | X |   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Supervisión de Tesis                              |   |   |   | X | X |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>Redacción de Tesis</b>                         |   |   |   |   |   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Cap 1RESEÑA HISTORICA DE LA COOPERATIVA           |   |   |   |   |   | X<br>X | X<br>X | X<br>X | X<br>X |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Cap 2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS        |   |   |   |   |   |        |        |        |        | X<br>X | X<br>X | X<br>X | X<br>X |        |        |        |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Cap3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA                   |   |   |   |   |   |        |        |        |        |        |        |        |        | X<br>X | X<br>X | X<br>X | X<br>X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Cap 4Conclusiones Recomendaciones                 |   |   |   |   |   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

AUTORAS:  
 ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
 KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO

[illegible]

**AUTORAS:**  
ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO



## BIBLIOGRAFIA

Gestión económica de los recursos financieros, Alberto Echavarri,

Biblioteca moderna de contabilidad, B Cerda Richart, Contabilidad y Organización Bancarias, J BRUGUER EDITOR, décima edición, Barcelona, Casanova, 1978, página 63.

Fundamentos de Administración Financiera DECIMA SEGUNDA EDICION  
SCOTT BESLEY EUGENE F. BRIGHAM

Constitución de la República del Ecuador

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Recopilación de la Normativa.

Reglamento a la Ley Orgánica

.

### AUTORAS:

ROSA ALEXANDRA JIMBO SINCHI  
KARLA MARCELA MARTINEZ TOLEDO